



DNK Formation

Efficacité Professionnelle et Bien-être au travail

CATALOGUE DE FORMATION

DNK FORMATION

Votre partenaire formation des Iles-Sous-Le-Vent



CENTRE DNK FORMATION

Déclaration d'existence au SEFI : n°511

Numéro TAHITI : C3 5298

CONTACT: Delphine Nabeth

Mail: dnkformation@gmail.com

Tel: +689 87 30 88 42

Adresse : BP 12 71
98 735 Uturoa – Raiatea

Site internet : <https://www.dnk-formation.com/>



Le centre DNK Formation accompagne les organisations pour conjuguer performance collective et efficacité personnelle. Savoir mieux travailler ensemble, manager efficacement en plaçant l'humain au cœur des préoccupations, permettre à chacun de développer ses ressources et d'être à sa juste place dans son équipe, tels sont les savoir-faire et les savoir-être sur lesquels nous cheminons à vos côtés.

La liste des formations présentée est non exhaustive. Nous sommes à l'écoute de vos besoins spécifiques et adaptons les programmes des formations à votre demande.

N'hésitez pas à nous contacter pour recevoir de plus amples informations sur les formations présentées ci-dessous.



CONTACT : Delphine Nabeth

Mail : dnkformation@gmail.com

Tel : +689 87 30 88 42`

Site internet : <https://www.dnk-formation.com/>



SOMMAIRE

SOMMAIRE	3
EFFICACITE PERSONNELLE ET COLLECTIVE	4
Gérer son temps et ses priorités	4
Réussir sa prise de parole en public	7
Gérer les situations difficiles au travail	9
Améliorer sa communication orale en français	11
Améliorer ses écrits professionnels	13
Argumenter et persuader	19
Parcours : Manager, leader, communicant et animateur	21
Développer son potentiel managérial	23
S'exprimer en anglais simplement en toute situation	26
Anglais commercial et touristique	28
MARCHES PUBLICS – GESTION DE PROJET	29
Répondre aux Marchés Publics (MAPA/Appels d'offres)	29
Lancer une commande publique (MAPA/Appel d'Offre)	31
Gestion de projet - Planification adaptative	33
MARKETING – BUREAUTIQUE – COMMUNICATION	35
Maîtriser la base de données clients pour des actions marketing efficaces	35
Maîtriser les techniques de classement et d'organisation de l'information	38
Initiation à l'informatique	41
Utiliser un logiciel de traitement de texte - débutant	44
Utiliser un logiciel de tableur - débutant	47
Élaborer des documents de communication	49
Créer et gérer son site internet vitrine - les bases	52
Utiliser un réseau social de façon professionnelle - Facebook	55
Le webmarketing pour une entreprise touristique	58
Le webmarketing pour un métier artisanal ou un prestataire de services	61
Intelligence Artificielle en action : Applications pratiques pour l'entreprise	64
VENTE	67
Techniques de vente et fidélisation	67
SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL	70
Utilisation d'un extincteur	73
Évacuation d'un bâtiment	74
Gestes et postures	76
FINANCEMENT DE VOTRE FORMATION	78

EFFICACITE PERSONNELLE ET COLLECTIVE



PROGRAMME

Gérer son temps et ses priorités

2 journées

- **Intitulé :**

Optimiser son organisation personnelle est, aujourd'hui, chose obligatoire. Penser à prioriser ses tâches, faire le tri entre l'urgent et l'important permettent de mieux maîtriser son temps et agir plus efficacement. Cette formation a pour but de permettre aux participants d'analyser leur poste de travail, définir leurs priorités par rapport aux différentes tâches liées à leur fonction et d'identifier leurs difficultés afin d'envisager des solutions adaptées à la réalité de chacun. En expérimentant des outils de gestion du temps et de résolution de problématiques, chacun pourra élaborer son plan d'action pour mieux fonctionner individuellement mais aussi collectivement : améliorer le travail en équipe à travers une communication adéquate, faire respecter ses missions et son temps et déléguer lorsque cela est possible.

- **Public concerné**

Tout manager ou collaborateur qui souhaite mieux gérer son temps et hiérarchiser ses priorités.

- **Durée et Lieu**

2 jours (14 heures) – Raiatea, Uturoa

- **Objectifs**

- Identifier ses priorités pour mieux gérer son temps

- Changer ses habitudes et ses réflexes
- Mieux s'organiser dans sa charge de travail
- Améliorer l'efficacité du travail en équipe

- **Prérequis**

Aucun

- **Contenu détaillé - 2 jours**

⇒ **SEANCE 1 :**

➤ **Un temps pour soi : prendre du recul pour analyser son rapport et sa gestion du temps**

- 1 – Autodiagnostic de son rapport au temps
- 2 – Analyse de la répartition de son temps
- 3 – Démasquer nos voleurs de temps
- 4 – Découvrir nos gardiens du temps
- 5 – Reconnaître la valeur du temps

Autodiagnostic de sa gestion du temps au quotidien

Exercices d'application : Clarification de son objectif et besoin d'organisation dans son poste actuel. Analyse de son activité : élaboration de sa liste de tâches, de missions et de projets en cours

⇒ **SEANCE 2**

➤ **Clés et solutions pour mieux gérer et optimiser sa gestion du temps**

- 1 – Connaître et intégrer les lois du temps
- 2 - Clarifier ses objectifs
- 3 – Hiérarchiser ses priorités
- 4 – Planifier et organiser les activités
- 5 – Trucs et astuces au quotidien

Exercice d'application : Clarifier ses objectifs et réaliser un tableau de bord quotidien puis hebdomadaire en fonction de ses objectifs. Connaître et choisir des outils efficaces et adaptés tels que la matrice d'Eisenhower

Étude de cas : analyse des emplois du temps de différents postes et organisation d'une journée idéale pour chacun

⇒ **SEANCE 3**

➤ **Règles pour progresser et améliorer l'efficacité de l'équipe**

- 1 – Déléguer pour gagner du temps lorsque cela est possible
- 2 – Améliorer sa communication pour clarifier ses missions et la gestion de son temps
- 3 - Savoir dire non et faire respecter ses priorités : faire une critique assertive
- 4 – Développer ses capacités d'écoute

Autodiagnostic : « Savez-vous déléguer » - « Concevoir une délégation réussie »

Mises en situation et jeux de rôle : poser ses limites de façon respectueuse et non violente - Savoir dire non

Étude de cas : analyse de situations d'interactions professionnelles

⇒ **SEANCE 4**

➤ **Conclusion**

- Quiz et évaluation à chaud
- Plan d'action personnel : formalisation d'un plan d'action pour mettre en œuvre son système d'organisation

- **MOYENS et TECHNIQUES PEDAGOGIQUES :**

- Les interventions s'appuient sur le vécu, les attentes et les problématiques concrètes des stagiaires.
- Démarche pro-active d'échanges, un ensemble de modalités pédagogiques traditionnelles et innovantes qui ont fait preuve de leur efficacité sont combinées en veillant à l'équilibre des activités
- L'animation et les questions/réponses sont orientées « solutions » et « ouverture à de nouvelles pratiques » encouragé par l'analyse réflexive.
- Entraînement à l'application des différents outils en sous-groupes avec des méthodes pédagogiques diversifiées et interactives : jeux et exercices, quiz, cas pratiques, mises en situations, jeux de rôle
- Un plan d'actions personnel (PAP) est proposé pour permettre aux stagiaires de progresser en autonomie suite à la formation

- ***Techniques pédagogiques :***

- ⇒ Apports de concepts, d'outils ancrés sur la réalité professionnelle
- ⇒ Jeux de rôle et mises en situation
- ⇒ Tests et questionnaires, quiz, bilans personnels
- ⇒ Brainstorming et échanges d'expériences
- ⇒ Outils d'intelligence collective (co-développement)
- ⇒ Travail individuel et en groupe
- ⇒ Projection powerpoint, paper board et projection vidéo

- **Évaluation du contrôle des connaissances :**

- Support de formation remis à l'issue
- Évaluation à chaud sous forme de questionnaire adressé aux participants afin d'obtenir les informations requises (acquis professionnels et satisfaction à l'égard du dispositif pédagogique)
- Bilan des actions concrètes et des outils à mettre en application.

- **Mode de validation de la formation :**

La participation à la formation sera sanctionnée par la remise d'une attestation de formation.

PROGRAMME

Réussir sa prise de parole en public

2 journées

- **Intitulé :**

Quel que soit son métier, s'exprimer clairement à l'oral est nécessaire. Cette formation a pour objectif d'accompagner les stagiaires à perfectionner leur prise de parole en toutes circonstances, en face à face ou à distance.

Elle leur permettra notamment de :

- ⇒ promouvoir un projet,
- ⇒ faire part de leurs contraintes,
- ⇒ exprimer leur point de vue et prendre en compte celui des autres,
- ⇒ valoriser leur activité, leur entreprise,
- ⇒ présenter les résultats de leur équipe,
- ⇒ etc.

Elle s'adresse aux personnes qui ne sont pas à forcément à l'aise à l'oral, qui craignent "le blanc" ou qui souhaitent tout simplement devenir encore plus impactantes à l'oral.

Cette formation permet ainsi de renforcer sa confiance en soi et d'être plus percutant, tout en apprenant à improviser et à captiver son auditoire.

- **Public concerné**

Tout manager ou collaborateur qui souhaite gagner en aisance dans sa prise de parole

- **Durée et Lieu**

2 jours (14 heures)

Salle de formation à Raiatea ou directement dans l'entreprise (pour les sessions en « intra »)

- **Objectifs**

- Maîtriser son trac et faire de ses émotions une force lors de sa prise de parole en public
- Structurer et adapter son propos à son public comme aux circonstances
- S'assurer que la forme soit au service du fond lors de sa prise de parole
- Prendre la parole en tenant son rôle, y compris dans des situations jugées difficiles de prise de parole en public

- **Prérequis**

Aucun

- **Contenu détaillé - 2 jours**

➤ **Se préparer physiquement et mentalement, gérer ses émotions (trac)**

- Réguler ses émotions,
- La décontraction/concentration à travers la conscience du corps
- Développer sa bienveillance envers soi et autrui

Exercices pratiques réalisés en groupe : gestion des émotions et conscience de soi

➤ **La préparation structurelle de sa prise de parole en public : organiser ses messages**

- Se donner un objectif clair : une parole structurée
- Structurer ses interventions (plans, intro, conclusion, transitions...)

Exercices pratiques de structuration de discours et de rédaction des mots forts

➤ **Le moment de la prise de parole : intéresser et convaincre en étant soi-même**

- Travail sur la respiration, la voix, la gestion du corps : mettre la forme au service du fond
- Travail sur le « jeu », l'oubli de soi pour découvrir l'orateur que chacun est et oser l'être
- Travail approfondi sur l'expression verbale et le non-verbal

Exercices pratiques individuels de lecture/jeu : prendre la parole

➤ **Les questions du public et le dialogue avec lui : gérer l'interactivité**

- S'exprimer mais aussi faire s'exprimer : délier les langues
- Prendre plaisir à communiquer avec ses interlocuteurs : un échange constructif

Exercice : prise de parole en public individuelle de 5 minutes (préparée au préalable) filmée, visionnée et analysée en groupe, avec travail individuel adapté

• **MOYENS et TECHNIQUES PEDAGOGIQUES :**

- Les interventions s'appuient sur le vécu, les attentes et les problématiques concrètes des stagiaires.
- Démarche pro-active d'échanges, un ensemble de modalités pédagogiques traditionnelles et innovantes qui ont fait preuve de leur efficacité sont combinées en veillant à l'équilibre des activités
- L'animation et les questions/réponses sont orientées « solutions » et « ouverture à de nouvelles pratiques » encouragées par l'analyse réflexive.
- Entraînement à l'application des différents outils en sous-groupes avec des méthodes pédagogiques diversifiées et interactives : vidéos, jeux et exercices, cas pratique, mises en situations, jeux de rôle
- Un plan d'actions personnel (PAP) est proposé pour permettre aux stagiaires de progresser en autonomie suite à la formation

Techniques pédagogiques :

- ⇒ Apports de concepts, d'outils ancrés sur la réalité professionnelle
- ⇒ Jeux de rôle et mises en situation
- ⇒ Vidéo
- ⇒ Bilans personnels
- ⇒ Brainstorming et échanges d'expériences
- ⇒ Travail individuel et en groupe
- ⇒ Projection powerpoint, paper board et projection vidéo

• **Évaluation du contrôle des connaissances :**

- Support de formation remis à l'issue
- Évaluation à chaud sous forme de questionnaire adressé aux participants afin d'obtenir les informations requises (acquis professionnels et satisfaction à l'égard du dispositif pédagogique)
- Bilan des actions concrètes et des outils à mettre en application.

• **Mode de validation de la formation :**

La participation à la formation sera sanctionnée par la remise d'une attestation de formation

PROGRAMME

Gérer les situations difficiles au travail

- **Intitulé**

Nous pouvons tous être confrontés à des désaccords et ou à des situations délicates au travail. Un échange tendu avec un client, une période de stress, un malentendu ou simplement des points de vue différents. Or, nous n'avons pas appris à communiquer, encore moins à désamorcer les tensions personnelles ou relationnelles. Celles-ci sont à la base d'un grand nombre de **dysfonctionnements dans les organisations** au détriment de la **qualité de service**. Or, la plupart pourraient être anticipées ou gérés différemment afin de protéger les différents interlocuteurs et l'entreprise.

Cette formation a pour but de donner des outils aux participants pour :

- gérer leurs réactions et celles de leurs interlocuteurs (clients, collaborateurs, manager, collègues, etc.),
- adapter leur communication pour prévenir les tensions relationnelles
- rebondir plus sereinement face à une difficulté.

- **Public concerné**

Toute personne qui souhaite gagner en efficacité dans son environnement professionnel par une meilleure gestion des situations difficiles au travail

- **Durée et Lieu**

2 jours (14h) – à Raiatea - UTUROA

- **Objectifs pédagogiques**

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

- Gérer ses réactions et celles de ses interlocuteurs pour gagner en efficacité et préserver son énergie
- Comprendre les différentes sources de tensions et savoir les éviter
- Maîtriser et adapter sa communication en fonction du contexte
- Apprendre à désamorcer des situations tendues et résoudre des conflits

- **Prérequis**

Aucun

- **Programme de la formation (2 jours)**

➤ **Définir les situations difficiles, de désaccord, de stress**

- Qu'est-ce qu'une situation difficile ?
- Repérer les situations du quotidien plaçant les professionnels en situation tendue
- Comprendre son attitude et celle des autres

***Partage d'expériences** : les situations vécues par les participants et les moyens utilisés pour les gérer*

➤ **Les différents comportements en situation tendue et les outils pour les gérer**

- Repérer les signaux d'alerte : physiques, verbaux, comportementaux

- Repérer les émotions en présence et faire le lien avec les besoins et les attentes
- Apprendre à réguler ses réactions émotionnelles et celles de ses interlocuteurs

Exercices d'application : Observer le "non-verbal" - Identifier les besoins – Apprendre à réguler ses émotions

➤ **Développer son habileté relationnelle pour gérer les situations difficiles**

- Exprimer une critique constructive et gérer les critiques reçues
- Savoir identifier ses limites et les poser de façon respectueuse et non violente
- Traiter les réclamations avec diplomatie et efficacité
- Pratiquer l'écoute active pour désamorcer les tensions latentes

Mise en situation et jeux de rôle : Entraînement à l'écoute active et à la reformulation des besoins du client. Affirmation de soi dans le respect auprès d'un client, d'un collaborateur, etc.

Synthèse et plan d'action personnel : formalisation des pistes d'actions pour gérer et rebondir dans les situations difficiles au travail

- **MOYENS et TECHNIQUES PEDAGOGIQUES :**

- Les interventions s'appuient sur le vécu, les attentes et les problématiques concrètes des stagiaires.
- Démarche pro-active d'échanges
- L'animation et les questions/réponses sont orientées « solutions » et « ouverture à de nouvelles pratiques » encouragé par l'analyse réflexive.
- Entraînement à l'application des différents outils en sous-groupes avec des méthodes pédagogiques diversifiées et interactives : vidéos, jeux et exercices, cas pratique, mises en situations, jeux de rôle
- Un plan d'actions personnel (PAP) est proposé pour permettre aux stagiaires de progresser en autonomie suite à la formation

- **Évaluation du contrôle des connaissances :**

Mises en situation

Plan d'action et évaluation des acquis en fin de formation

- **Mode de validation de la formation :** Remise d'une attestation de formation

PROGRAMME

Améliorer sa communication orale en français

- **Intitulé :**

Dans la communication orale, le corps est le premier instrument dont doit jouer l'orateur. Comportement physique et parole sont deux éléments de l'expression (le verbal et le non verbal). Cette formation en communication orale est évolutive en fonction des attentes que vous exprimerez lors des sessions alternant pratiques collectives et exercices individuels de prise de parole. Le bon usage de la langue française pourra notamment être retravaillé en fonction des besoins

- **Public concerné**

Tout salarié qui souhaite gagner en efficacité dans son expression orale en français

- **Durée et Lieu**

2 jours (14 heures)

Salle de formation à Raiatea ou directement dans l'entreprise (pour les sessions en « intra »)

- **Objectifs**

- Découvrir et perfectionner son propre style expressif par un diagnostic précis
- Maîtriser les situations de prise de parole ainsi que les méthodes et techniques qui les régissent
- Saisir la dimension relationnelle de toute communication orale, verbale et non verbale

- **Prérequis**

Aucun

- **Programme de la formation (2 jours)**

- **Accroître son expressivité pour mieux communiquer**

Capitaliser sur l'énergie

Comment gérer son trac et acquérir une meilleure maîtrise de soi ? Déterminez quelle est le juste degré d'implication.

Trouver sa voix

A travers des exercices de respiration et de diction, apprenez à maîtriser votre débit, votre rythme, vos silences.

Améliorer son style oral

Acquérir un style oral riche en français : le choix des mots et des images, l'enrichissement du lexique, le bon usage des niveaux de la langue française.

Maîtriser le langage du corps

Postures, gestes, regards, mimiques : tout savoir sur son corps et ses dimensions cachées face au public.

➤ **Maîtriser les situations de communication orale**

S'exprimer en exposé et en conférence

Comment mobiliser ses idées et construire son plan ? Définissez les moments clés pour construire de façon claire et synthétique votre pensée afin de capter et retenir l'attention lors d'une prise de parole en public.

Conduire un débat

Quels sont les moments clés d'une prise de parole ? De l'ouverture à la conclusion en passant par l'animation, l'animateur apprend à gérer son intervention et les parades possibles.

Savoir convaincre

Apprenez à argumenter, suggérer, imaginer. Identifiez les attentes de vos interlocuteurs, et comment répondre aux objections.

Prendre la parole en réunion et de façon spontanée

Comment faire face à l'imprévu ?

➤ **Maîtriser la dimension relationnelle de la communication orale**

Écouter et reformuler

L'interaction est essentielle et placée au centre de cette formation en communication orale. Comment procéder ? Écho, reflet, synthèse sont des techniques possibles. La notion d'empathie est au cœur de cette séance.

Synchroniser

Établissez et maintenez le contact avec votre auditoire.

Confronter

Comment s'affirmer sans agresser ?

Développer son charisme

Compétence et crédibilité sont deux notions au cœur du charisme. Comment faire pour les valoriser ?

● **MOYENS et TECHNIQUES PEDAGOGIQUES :**

- Les interventions s'appuient sur le vécu, les attentes et les problématiques concrètes des stagiaires.
- Démarche pro-active d'échanges, un ensemble de modalités pédagogiques traditionnelles et innovantes qui ont fait preuve de leur efficacité sont combinées en veillant à l'équilibre des activités
- L'animation et les questions/réponses sont orientées « solutions » et « ouverture à de nouvelles pratiques » encouragé par l'analyse réflexive.
- Entraînement à l'application des différents outils en sous-groupes avec des méthodes pédagogiques diversifiées et interactives : vidéos, jeux et exercices, cas pratique, mises en situations, jeux de rôle
- Un plan d'actions personnel (PAP) est proposé pour permettre aux stagiaires de progresser en autonomie suite à la formation

Techniques pédagogiques :

- ⇒ Apports de concepts, d'outils ancrés sur la réalité professionnelle
- ⇒ Jeux de rôle et mises en situation

- ⇒ Tests et questionnaires, bilans personnels
- ⇒ Brainstorming et échanges d'expériences
- ⇒ Travail individuel et en groupe
- ⇒ Projection powerpoint, paper board et projection vidéo

- **Évaluation du contrôle des connaissances :**

- Support de formation remis à l'issue
- Évaluation à chaud sous forme de questionnaire adressé aux participants afin d'obtenir les informations requises (acquis professionnels et satisfaction à l'égard du dispositif pédagogique)
- Bilan des actions concrètes et des outils à mettre en application.

- **Mode de validation de la formation :**

La participation à la formation sera sanctionnée par la remise d'une attestation de formation.

PROGRAMME

Améliorer ses écrits professionnels

- **Intitulé :** En entreprise, la communication passe essentiellement par l'écrit. E-mails, rapports, comptes-rendus, notes de synthèse sont nombreux et demandent des qualités de rédaction évidentes. Améliorer ses capacités rédactionnelles renforce la bonne image que l'on veut donner de son entreprise et permet d'être plus efficace dans sa communication. Il est à ce titre important renforcer la maîtrise de l'usage des structures de bases et de revoir différents points essentiels de grammaire, syntaxe, conjugaison et orthographe.

- **Public concerné :** Toute personne ayant besoin de renforcer ses capacités à l'écrit

- **Durée et Lieu :** 2 journées – en intra au sein de l'entreprise

- **Horaires :** 8h-12h /13h-16h

- **Objectifs :**

- Améliorer ses écrits professionnels (e-mails, courriers, etc.)
- Renforcer la maîtrise de l'usage des structures de base
- Revoir différents points de grammaire, syntaxe, orthographe et conjugaison
- Construire des phrases simples

- **Prérequis :** aucun

- **Programme détaillé :**

- ✓ Améliorer ses écrits
 - Adapter son message à son interlocuteur
 - Tenir compte des règles d'usage
 - Sélectionner le bon type d'écrit professionnel (lettre, e-mail, etc.)

- Savoir rédiger un e-mail et un courrier
- Donner du sens à son écrit
- ✓ **Construire des phrases simples sur des situations concrètes**
 - Utiliser un vocabulaire précis et varié
 - Manier l'organisation des phrases
 - Dégager par écrit l'idée principale d'un texte, décrire les faits
 - Retracer des événements passés ou actuels
 - Correspondre pour donner des explications, formuler un désaccord, etc.
- ✓ Renforcer la maîtrise de l'usage des structures de base de la langue
 - les articles et les verbes
 - la forme affirmative et négative
 - les genres
- ✓ **Revoir différents points de grammaire, de syntaxe, de conjugaison**
 - distinguer les temps passé, présent, futur
 - repérer les verbes usuels au temps de l'indicatif
 - éviter les confusions de sens les plus fréquentes
- ✓ **Connaître les règles d'orthographe d'usage**
 - l'article, le pronom, le déterminant
 - la phrase, le groupe nominal et adjectivable
 - Les mots invariables
- ✓ **Connaître les règles d'orthographe spécifiques**
 - Les accords : Pluriel, Féminin, Masculin
 - L'écriture des nombres
 - Le trait d'union
- **Moyens et techniques pédagogiques :**
 - Mode d'apprentissage dynamique basé sur la répétition et la mise en pratique
 - Exemples concrets d'e-mail, de courrier
 - Exercices intensifs de révision en conjugaison, grammaire, orthographe (dictée) et syntaxe
 - Support de projection power point
- **Évaluation du contrôle des connaissances :**
 - Mises en situation (dictées, rédaction d'écrits professionnels)
 - Quiz oraux
- **Mode de validation de la formation :** Remise d'une attestation de formation

PROGRAMME

Prévenir et gérer les conflits

- **Intitulé :**

Les conflits font partie des relations. Certaines interactions sont plus propices que d'autres pour générer désaccords et divergences : il en est ainsi des relations professionnelles. Conflits d'intérêts, de position ou de personne, ceux-ci peuvent se manifester sous de multiples formes, parfois au détriment des individus, de leur entreprise, ou même de leurs clients.

Sortir des jeux de pouvoir et des attitudes réactionnelles et avoir en soi les ressources nécessaires pour résoudre les conflits devient donc une aptitude fondamentale pour préserver l'équilibre indispensable au bon fonctionnement des individus et des organisations.

Cette formation de deux journées doit permettre aux participants de prendre conscience de leur mode de fonctionnement relationnel, en se basant sur leur expérience professionnelle et leur vécu. Ils pourront ensuite pratiquer des outils simples et efficaces favorisant une communication saine afin d'acquérir de nouveaux réflexes pour prévenir les conflits.

- **Public concerné**

Toute personne souhaitant développer des compétences clés dans la gestion des relations professionnelles et la prévention des conflits, tout en améliorant la qualité de ses interactions avec les autres.

- **Durée et Lieu**

2 jours (14 heures) – Uturoa

- **Objectifs**

- Acquérir de nouveaux réflexes de communication en milieu professionnel
- Assainir les relations, sortir des non-dits et prévenir les conflits
- Préserver une relation de qualité avec son équipe, son client, sa hiérarchie
- S'affirmer avec justesse en situation professionnelle
- Gagner en efficacité dans la gestion des conflits

- **Prérequis**

Aucun

- **Programme de la formation (2 jours)**

- **Appréhender les enjeux du conflit pour mieux en sortir**

- Définir ce qu'est un conflit
- Comprendre pourquoi et comment le conflit apparaît
- Revoir les principes de base de la communication pour prévenir un conflit

Partage d'expériences : les différentes formes de conflits et les moyens utilisés par les participants pour les gérer

- **Identifier son mode de fonctionnement relationnel**

- Identifier les différentes catégories de comportement relationnel et connaître son mode de communication
- Apprendre à passer du « réactionnel » au « relationnel » : ne pas réagir à chaud
- Se positionner dans le respect tout en s'adaptant à ses interlocuteurs (clients, collègues, hiérarchie ou collaborateurs)

Autodiagnostic de son mode de communication et de son fonctionnement relationnel

➤ **Prévenir les conflits**

- Exprimer son message de la manière la plus acceptable possible pour son interlocuteur (sortir des attentes implicites, exprimer ses demandes de façon claire, etc.)
- Exprimer une critique constructive et gérer les critiques reçues
- Savoir identifier ses limites et les poser de façon respectueuse et non violente

Mise en situation : affirmation de soi auprès d'un client, d'une équipe, de sa hiérarchie, parmi ses pairs, en réunion et en face-à-face

➤ **Comment sortir d'un conflit ?**

- Expérimenter plusieurs méthodes simples pour sortir d'un conflit
- Traiter les réclamations avec diplomatie et efficacité
- Désamorcer les conflits latents en s'appuyant sur les principes de bases de la communication (écoute active, reformulation)

Mise en situation : entraînement à l'écoute active et à la reformulation des besoins du client.

Jeux de rôle pour expérimenter les outils proposés

Synthèse et plan d'action personnel : formalisation des pistes d'actions pour prévenir et sortir des conflits

• **MOYENS et TECHNIQUES PEDAGOGIQUES :**

- Les interventions s'appuient sur le vécu, les attentes et les problématiques concrètes des stagiaires.
- Démarche pro-active d'échanges
- L'animation et les questions/réponses sont orientées « solutions » et « ouverture à de nouvelles pratiques » encouragé par l'analyse réflexive.
- Entraînement à l'application des différents outils en sous-groupes avec des méthodes pédagogiques diversifiées et interactives : vidéos, jeux et exercices, cas pratique, mises en situations, jeux de rôle
- Un plan d'actions personnel (PAP) est proposé pour permettre aux stagiaires de progresser en autonomie suite à la formation

• **Évaluation du contrôle des connaissances :**

Mises en situation

Plan d'action et évaluation des acquis en fin de formation

• **Mode de validation de la formation :** Remise d'une attestation de formation

PROGRAMME

L'accueil physique et téléphonique

- **Intitulé :**

L'**accueil** dans une entreprise est essentiel. Il s'agit de la première image que vos clients se feront de votre structure. Se former à la maîtrise des techniques de l'accueil (savoir-être, écoute active des besoins du clients, gestion des situations délicates, etc.) est donc un investissement indispensable pour assurer une image et surtout une qualité de service. Ce programme de **formation à l'accueil physique et téléphonique** vous permettra de développer votre image, **vos compétences clés** et de capitaliser sur une notion fondamentale qu'est le professionnalisme.

- **Public concerné :** Toute personne en situation quotidienne d'accueil, de vente ou en contact avec un public

- **Prérequis :** Aucun

- **Durée et Lieu**

Deux journées (14 heures) à Raiatea

- **Objectifs**

- Acquérir et développer des techniques d'accueil en face à face ou au téléphone
- Développer un esprit qualité de service et valoriser l'image de son établissement
- Apprendre à gérer les situations délicates

- **Programme :**

- **L'accueil, notions et enjeux, savoir identifier la qualité de service attendue**

- Comprendre sa place, son rôle dans l'entreprise et l'importance de l'accueil
- Connaître les besoins et attentes du client dans la relation d'accueil
- Recenser et concilier ses différentes tâches et s'organiser pour tout gérer au mieux
Focus sur la notion de service : attendu, rendu, perçu. Repérer les qualités nécessaires pour répondre aux attentes des clients

- **Développer ses qualités de communicant : du savoir-faire au savoir-être**

- Rappel sur les fondamentaux de la communication interpersonnelle
- Comprendre l'importance de la communication non verbale : gestes, postures, regards, sourire
- Connaître les techniques d'écoute des besoins du client, le questionnement et la reformulation
S'entraîner à écouter, reformuler et questionner son interlocuteur

- **Maîtriser l'entretien d'accueil et réussir son accueil physique**

- Connaître les phases clés de l'entretien d'accueil
- Développer ses qualités d'observation, d'écoute active et d'empathie
- Maîtriser son temps : savoir se rendre disponible ou faire patienter
Mise en situation : développer « l'accueil-attitude » et garantir la qualité de service dans l'accueil physique

- **Réussir son accueil téléphonique**

- Connaître les spécificités de la communication au téléphone

- Soigner sa présentation : ton, débit, articulation, rythme, disponibilité et clarté de la communication.

- Prendre un message précis et adapté aux besoins.

Vidéo : observer les bonnes et mauvaises pratiques lors de l'accueil téléphonique

➤ **Prévenir et gérer les situations délicates**

- Recueil et analyse des situations délicates vécues ou prévisibles

- Prévenir et gérer les situations délicates

- S'affirmer et maîtriser le déroulement de l'échange pour déasamorcer les tensions

Mise en situation à partir du vécu des participants - exercices pour développer l'assertivité dans la relation d'accueil

● **Techniques pédagogiques :**

- Les interventions s'appuient sur le vécu, les attentes et les problématiques concrètes des stagiaires.

- Démarche pro-active d'échanges

- Entraînement à l'application des différents outils avec des méthodes pédagogiques diversifiées et interactives : vidéos, jeux et exercices, cas pratique, mises en situations, jeux de rôle

- Un plan d'actions personnel (PAP) est proposé pour permettre aux stagiaires de progresser en autonomie suite à la formation

● **Évaluation du contrôle des connaissances :**

Mises en situation

Plan d'action et évaluation des acquis en fin de formation

● **Mode de validation de la formation :** Remise d'une attestation de formation

PROGRAMME

Argumenter et persuader

- **Intitulé :**

Défendre une idée, un projet, convaincre un client... de nombreuses situations professionnelles font appel à notre force de conviction. Improviser en pareil moment peut s'avérer risqué. Comprendre les ressorts de la persuasion, construire un argumentaire adapté au contexte et à son interlocuteur permettent de gagner en force de persuasion.

- **Public concerné**

Cadres et collaborateurs souhaitant améliorer leur pouvoir de persuasion face à différents interlocuteurs

- **Durée et Lieu**

2 jours (14 heures)

Salle de formation à Raiatea ou directement dans l'entreprise (pour les sessions en « intra »)

- **Objectifs pédagogiques**

- Construire une argumentation efficace et pertinente
- Maîtriser les différents outils et techniques de persuasion
- Élaborer des messages adaptés à ses interlocuteurs

- **Programme de la formation (2 jours)**

- **Maîtriser les différents outils et techniques de la persuasion**

Du côté " récepteur "

- Identifier l'impact de la perception
- Prendre en compte la communication non verbale
- Respecter les règles de la communication interactive
- Adopter l'écoute active

Du côté " émetteur "

- Favoriser une prise de contact réussie
- Garder le contrôle
- Occuper le temps et l'espace
- Répondre aux objections : la méthode AQOR

Jeu de rôles : appropriation des diverses techniques de persuasion

- **Élaborer des messages adaptés à ses interlocuteurs**

- Se poser les sept bonnes questions pour préparer un argumentaire
- Déterminer les objectifs et sous-objectifs
- Connaître les différents canaux de communication
- Argumenter en trois dimensions
- Choisir le plan de présentation adapté
- Élaborer les trois fiches d'un conducteur

Exercice d'application : élaboration d'argumentaires spécifiques en fonction des besoins précis des participants

➤ **Mener des entretiens efficaces et pertinents**

- Se préparer mentalement et physiquement
- Confronter les points de vue
- Identifier les différents comportements face au changement
- Savoir formuler une demande
- S'affirmer sans s'imposer : l'assertivité
- Négocier : l'attitude et la méthode

Mise en situation : entraînement à la communication interactive sur des situations délicates vécues ou à venir

• **MOYENS et TECHNIQUES PEDAGOGIQUES :**

- Les interventions s'appuient sur le vécu, les attentes et les problématiques concrètes des stagiaires.
- Démarche pro-active d'échanges, un ensemble de modalités pédagogiques traditionnelles et innovantes qui ont fait preuve de leur efficacité sont combinées en veillant à l'équilibre des activités
- L'animation et les questions/réponses sont orientées « solutions » et « ouverture à de nouvelles pratiques » encouragées par l'analyse réflexive.
- Entraînement à l'application des différents outils en sous-groupes avec des méthodes pédagogiques diversifiées et interactives : vidéos, jeux et exercices, cas pratique, mises en situations, jeux de rôle
- Un plan d'actions personnel (PAP) est proposé pour permettre aux stagiaires de progresser en autonomie suite à la formation

Techniques pédagogiques :

- ⇒ Apports de concepts, d'outils ancrés sur la réalité professionnelle
- ⇒ Jeux de rôle et mises en situation
- ⇒ Vidéo
- ⇒ Tests et questionnaires, bilans personnels
- ⇒ Brainstorming et échanges d'expériences
- ⇒ Travail individuel et en groupe
- ⇒ Projection powerpoint, paper board et projection vidéo

• **Évaluation du contrôle des connaissances :**

- Support de formation remis à l'issue
- Évaluation à chaud sous forme de questionnaire adressé aux participants afin d'obtenir les informations requises (acquis professionnels et satisfaction à l'égard du dispositif pédagogique)
- Bilan des actions concrètes et des outils à mettre en application.

• **Mode de validation de la formation :**

La participation à la formation sera sanctionnée par la remise d'une attestation de form

PROGRAMME

Parcours : Manager, leader, communicant et animateur

Développer son leadership et sa communication pour mieux conduire une équipe

- **Intitulé :**

Développer et exercer pleinement son leadership permet au manager d'affirmer sa posture, de montrer sa personnalité et d'affirmer sa position, sans écueil. Parallèlement, les managers doivent intégrer les attitudes et postures qui permettent de développer l'engagement, la motivation, la performance mais aussi le bien-être de leurs collaborateurs.

Cette formation a ainsi pour but de permettre aux managers d'enrichir leur pratique et de prendre du recul face à leur quotidien de responsable d'équipe, afin d'être en mesure de gérer les défis liés à cette fonction et de renforcer leur plaisir à manager. Basée sur l'échange, cette formation conjugue des exemples et des mises en situation. Les participants peuvent ainsi opérer un recul sur leur façon de diriger et déclencher des prises de conscience pour manager dans un esprit plus innovant. Cette formation est en outre enrichie par l'intervention de différents experts en management et communication relationnelle.

- **Public concerné**

Cadres intermédiaires et supérieurs, responsables d'entités

- **Prérequis**

Être manager d'équipe (ou futur manager) et souhaiter professionnaliser ses pratiques.

- **Durée et Lieu**

2 jours (14 heures) - Salle de formation à Raiatea

- **Objectifs pédagogiques**

- Incarner son rôle de manager au sein de son équipe
- Acquérir de nouveaux savoir-faire et savoir-être en tant que manager,
- Avoir un espace pour se développer et renforcer son plaisir à manager,
- Apprendre à reconnaître ses forces et celles de ses collaborateurs pour mieux travailler ensemble
- Adapter son mode de communication en fonction des situations rencontrées

- **Programme de la formation (2 jours)**

➤ **Incarner son rôle de manager au sein de son équipe**

- Être un leader visionnaire : créer et partager une vision commune au sein de l'équipe
- Identifier ses atouts et valeurs personnels pour mieux guider son équipe
- Influencer avec intégrité et authenticité

*Exercices : Clarifier la vision de son service et de la place de son équipe dans l'organisation.
Clarifier ses valeurs et être en capacité de les partager*

➤ **Être un leader communicant : développer une communication constructive et motivante**

- Déterminer son mode de communication et celui de ses collaborateurs
- Adapter son mode de communication en fonction des situations rencontrées

- Donner des feedback constructifs pour développer l'autonomie et la prise de responsabilité

Autodiagnostic : identifier son mode de communication

Mise en situation : donner un feedback constructif ou feedback de "développement"

➤ **Animer son équipe et développer les performances de chacun**

- Clarifier les rôles et les missions de chacun. Fixer des objectifs précis et atteignables.
- Déléguer et responsabiliser pour favoriser l'autonomie et valoriser son équipe.
- Savoir repérer les points forts de ses collaborateurs pour renforcer la confiance

Autodiagnostic : "Savons-nous déléguer?"

Fixer des objectifs "SMART"

Exercice pratique : Repérer les points forts de ses collaborateurs.

➤ **S'affirmer dans les situations difficiles**

- Gérer et maîtriser les situations de stress et les conflits interpersonnels.
- Faire des demandes claires à ses collaborateurs et à sa hiérarchie
- Savoir dire non lorsque c'est nécessaire
- Critiques : savoir les formuler et les recevoir

Jeux de rôle sur les demandes et les refus Mises en situation : formuler et recevoir des critiques de façon assertive

Synthèse et plan d'action personnel : formalisation des actions à mettre en œuvre pour développer ses nouvelles compétences de manager

• **MOYENS et TECHNIQUES PEDAGOGIQUES :**

- Les interventions s'appuient sur le vécu, les attentes et les problématiques concrètes des stagiaires.
- L'animation et les questions/réponses sont orientées « solutions » et « ouverture à de nouvelles pratiques » encouragé par l'analyse réflexive.
- Entraînement à l'application des différents outils en sous-groupes avec des méthodes pédagogiques diversifiées et interactives : vidéos, jeux et exercices, cas pratique, mises en situations, jeux de rôle
- Un plan d'actions personnel (PAP) est proposé pour permettre aux stagiaires de progresser en autonomie suite à la formation

Techniques pédagogiques :

- ⇒ Apports de concepts, d'outils ancrés sur la réalité professionnelle
- ⇒ Jeux de rôle et mises en situation
- ⇒ Vidéo
- ⇒ Tests et questionnaires, bilans personnels
- ⇒ Brainstorming et échanges d'expériences
- ⇒ Travail individuel et en groupe
- ⇒ Projection powerpoint, paper board et projection vidéo

• **Évaluation du contrôle des connaissances :**

- Support de formation remis à l'issue
- Évaluation à chaud sous forme de questionnaire adressé aux participants afin d'obtenir les informations requises (acquis professionnels et satisfaction à l'égard du dispositif pédagogique)
- Bilan des actions concrètes et des outils à mettre en application.

- **Mode de validation de la formation :**

La participation à la formation sera sanctionnée par la remise d'une attestation de format

PROGRAMME

Développer son potentiel managérial

Prendre du recul sur sa fonction managériale et acquérir de nouveaux outils

- **Intitulé :**

Manager une équipe est une activité passionnante et gratifiante. Gérer des projets, constater des résultats encourageants, voilà qui procure de profondes satisfactions. Ces aspects positifs s'accompagnent le plus souvent de lourdes responsabilités envers les collaborateurs, les clients, la hiérarchie et d'une disponibilité totale pour les autres. Cette gestion permanente de contraintes et d'imprévus demande beaucoup d'énergie et une attention et un contrôle de soi permanents.

Parallèlement, les managers doivent intégrer les attitudes et postures qui permettent de développer l'engagement, la performance mais aussi le bien-être de leurs collaborateurs.

Cette formation a ainsi pour but de permettre aux managers d'enrichir leur pratique et de prendre du recul face à leur quotidien de responsable d'équipe, afin d'être en mesure de gérer les défis liés à cette fonction et de renforcer leur plaisir à manager.

- **Public concerné**

Tout manager ou personne amenée à animer ou gérer une équipe

- **Durée et Lieu**

2 jours (14 heures)

Salle de formation à Raiatea ou directement dans l'entreprise (pour les sessions en « intra »)

- **Objectifs de la formation**

- acquérir de nouveaux savoir-faire de manager,
- avoir un espace pour se développer et renforcer son plaisir à manager,
- améliorer son savoir-être en tant que manager,
- apprendre à reconnaître ses forces et celles de ses collaborateurs pour mieux travailler ensemble
- gérer les situations avec les compétences émotionnelles de leadership

- **Résultats escomptés**

A l'issue de la formation, les participants repartiront avec :

- des savoir-faires clés sur le thème abordé,
- un regard extérieur et élargi sur leurs problématiques managériales,
- des actions qu'ils souhaitent mettre en place,
- des idées issues de l'intelligence collective du groupe.

- **Prérequis :** Aucun

- **Programme de la formation (2 jours)**
- **L'évolution du rôle du manager**
 - Focus sur les rôles et missions du manager
 - L'intérêt d'un leadership positif
 - Manager en période de crise
- **Renforcer son leadership par une meilleure conscience de soi et des autres**
 - Comprendre le leadership de « résonance »
 - Développer ses compétences personnelles (conscience et gestion de soi)
 - Développer ses compétences sociales (conscience et gestion des relations)
- **S'affirmer en tant que manager : découvrir les leviers de l'assertivité**
 - Exprimer son message de la manière la plus acceptable possible pour son interlocuteur
 - Poser ses limites : dire non avec diplomatie et détermination
 - Faire face à un interlocuteur agressif ou manipulateur
- **S'approprier la posture de coach en tant que manager**
 - Comprendre le rôle de coach du manager ou comment développer l'autonomie
 - Prendre appui sur les forces et les points forts
 - Mobiliser 5 techniques pour réussir dans cette démarche
- **Manager son énergie pour mieux manager celle de son équipe**
 - Conserver son dynamisme dans la durée
 - Aligner ses propres valeurs avec celle de l'entreprise
 - Adopter des habitudes de vie adéquates pour conserver son dynamisme dans la durée

Plan d'action personnel : formalisation des actions à mettre en œuvre pour développer ses nouvelles compétences et renforcer son plaisir à manager

- **MOYENS et TECHNIQUES PEDAGOGIQUES :**
- Les interventions s'appuient sur le vécu, les attentes et les problématiques concrètes des stagiaires.
- Démarche pro-active d'échanges, un ensemble de modalités pédagogiques traditionnelles et innovantes qui ont fait preuve de leur efficacité sont combinées en veillant à l'équilibre des activités
- L'animation et les questions/réponses sont orientées « solutions » et « ouverture à de nouvelles pratiques » encouragé par l'analyse réflexive.
- Entraînement à l'application des différents outils en sous-groupes avec des méthodes pédagogiques diversifiées et interactives : vidéos, jeux et exercices, cas pratique, mises en situations, jeux de rôle
- Un plan d'actions personnel (PAP) est proposé pour permettre aux stagiaires de progresser en autonomie suite à la formation

Techniques pédagogiques :

- ⇒ Apports de concepts, d'outils ancrés sur la réalité professionnelle
- ⇒ Jeux de rôle et mises en situation
- ⇒ Vidéo
- ⇒ Tests et questionnaires, bilans personnels
- ⇒ Brainstorming et échanges d'expériences
- ⇒ Travail individuel et en groupe
- ⇒ Projection powerpoint, paper board et projection vidéo

- **Évaluation du contrôle des connaissances :**

- Support de formation remis à l'issue
- Évaluation à chaud sous forme de questionnaire adressé aux participants afin d'obtenir les informations requises (acquis professionnels et satisfaction à l'égard du dispositif pédagogique)
- Bilan des actions concrètes et des outils à mettre en application.

- **Mode de validation de la formation :**

La participation à la formation sera sanctionnée par la remise d'une attestation de formation.

PROGRAMME

S'exprimer en anglais simplement en toute situation

ou comment libérer son anglais oral

- **Intitulé (présentation de la formation) :**

La pratique d'une langue étrangère est souvent inhibée par un manque de familiarité avec quelques expressions de base permettant de réussir chaque échange de manière simple et efficace. Très orientée sur les exemples concrets et les exercices pratiques, la méthode pédagogique de cette formation de deux jours se base sur la répétition, afin de passer outre les premiers blocages et enclencher une phase autonome d'apprentissage.

- **Public concerné :** Toute personne en situation de contact avec public anglais, en direct, par téléphone ou par email - Niveau anglais : débutants

- **Durée et Lieu :** 2 jours - Uturoa, Raiatea

- **Objectifs :**

- Être capable d'établir et gérer un premier contact
- Comprendre et utiliser les expressions de base
- Savoir gérer n'importe quelle situation grâce à quelques outils simples

- **Prérequis :** Aucun

- **Programme détaillé :**

Jour 1

Matin

- Présentation détaillée des situations professionnelles de chaque participant ainsi que de leurs goûts culturels

- « Prendre contact, se présenter et amorcer un échange »

Etude de cas / Visionnage d'exemples illustrés dans tous types de situation et de contextes adaptés au profil de chaque participant

Après-midi

- Rappel des acquis du matin - Quizz écrit et oral

- « Les grands verbes d'action »

Exemples illustrés, adaptés au profil de chaque participant

- Mise en situation et Jeux de rôles

Jour 2

Matin

- « Se présenter » + « Les grands verbes d'action »

Combinaison des acquis jour 1

- Mise en situation et Jeux de rôles

Après-midi

« Finaliser un échange - Proposer des solutions en toute situation »

- Etude de cas adaptés au profil de chaque participant

- Combinaison des acquis jour 1 et 2 : Mise en situation et Jeux de rôles

- Conseils pour s'entraîner en fonction du profil de chaque participant

- **MOYENS et TECHNIQUES PEDAGOGIQUES :**

Support de projection power point / Exemples concrets illustrés / Jeux de rôle // Support papier /

- **Évaluation du contrôle des connaissances :**

Mise en situation et jeux de rôle

Quizz oraux et écrits à la fin de chaque demi-journée

- **Mode de validation de la formation :** Remise d'une attestation de formation

PROGRAMME

Anglais commercial et touristique *Interagir facilement avec vos clients anglophones*

- **Intitulé (présentation de la formation) :**

La pratique d'une langue étrangère est souvent inhibée par un manque de familiarité avec quelques expressions de base permettant de réussir chaque échange de manière simple et efficace. Très orientée sur les exemples concrets et les exercices pratiques, la méthode pédagogique de cette formation se base sur la répétition de situations simples, afin de passer outre les blocages et enclencher une phase autonome d'apprentissage.

- **Public concerné :** Toute personne en situation de contact avec un public anglophone, en direct, par téléphone ou par email - Niveau anglais : débutant

- **Durée et Lieu :** 1 journée - Uturoa

- **Horaires :** 8h-12h /13h-16h

- **Objectifs :**

- Prendre confiance dans ses capacités à l'oral
- Réussir ses premiers contacts
- Comprendre et utiliser les expressions de base
- Savoir gérer une situation grâce à des outils simples
- Devenir autonome dans sa progression

- **Prérequis :** Aucun

- **Programme détaillé :**

Matin

- Présentation détaillée des situations professionnelles de chaque participant
=> *formation de binômes de travail*
- Rappel des bases : les incontournables : vocabulaire et grammaire
=> *Quizz pratiques*
- Rappels théoriques (les verbes et modaux/ le passé, présent, futur/ l'interrogation et la négation/ les chiffres / etc.)
=> *Répétitions intensives de mini-scénarios*

Après-midi

- Trouver et proposer des solutions en toute situation
Etude de cas / Visionnage d'exemples illustrés dans divers types de situation et de contextes adaptés au profil de chaque participant
- Rappel des acquis de la journée
- Méthodologie pour une autonomie progressive

- **Moyens et techniques pédagogiques :**

- Mode d'apprentissage dynamique basé sur la répétition et la mise en pratique orale
- Répétition intensive de mini-scénarios (mises en situation et jeux de rôle)
- Visionnages d'exemples vidéos
- Exemples concrets illustrés
- Support de formation pérenne à lire et ré-écouter

- Support de projection power point

• **Évaluation du contrôle des connaissances :**

Mises en situation
Quiz oraux et écrits

• **Mode de validation de la formation :** Remise d'une attestation de formation

MARCHES PUBLICS – GESTION DE PROJET



PROGRAMME

Répondre aux Marchés Publics (MAPA/Appels d'offres)

• **Intitulé de la formation :**

Les acheteurs publics (*Pays, communes, communautés de communes, établissement publics administratifs et techniques - OPH, Centres Hospitaliers, etc.*) doivent depuis 2018 respecter le Code Polynésien des Marchés Publics pour effectuer la réalisation de travaux, l'achat de fournitures et/ou de services. Cela représente, pour les PME et les TPE, une source constante de nouveaux marchés, qui nécessitent toutefois de respecter un formalisme précis et fastidieux, qui peut parfois effrayer ou sembler trop chronophage. Grâce à une méthodologie précise et reproductible, il est possible de repérer rapidement les informations correspondant à son secteur d'activité et répondre efficacement à la commande publique.

• **Public concerné :**

PME/ TPE - Chef(fe) de projet, responsable de secteur, salarié en charge de la gestion et du développement de l'activité

• **Durée et Lieu :** 2 jours - Uturoa, Raiatea

• **Objectifs :**

- Comprendre les éléments clefs du Nouveau Code Polynésien des Marchés Publics
- Comprendre la notion de seuil des marchés
- Acquérir une méthodologie précise pour :

- ✓ Savoir trouver les informations utiles
- ✓ Construire son dossier de candidature et son offre
- Savoir rédiger un mémoire technique correspondant aux critères d'attribution et se différencier des concurrents

- **Prérequis** : Minimum 2 ans d'expérience professionnelle souhaitée - Capacités d'organisation et de coordination nécessaire

- **Déroulé** :

JOUR 1

I. Connaître et comprendre les règles :

- Définition d'un marché public
- La notion de seuil des marchés
- Les principes de la commande publique

II. Savoir où trouver l'information utile

- Les acheteurs publics
- « La veille des marchés publics »

III. Analyse du Dossier de Consultation (DCE)

- Savoir où trouver les informations essentielles à respecter
- Les critères et sous-critères d'attribution / Prix et valeur technique

IV. Construire sa réponse

- Différence entre candidature et offre
- Répondre à plusieurs : sous-traitance et co-traitance
- La rédaction du mémoire technique
- Différencier son offre pour correspondre aux critères d'attribution

JOUR 2

- Questionnaire/Quizz méthodologique
- Étude détaillée de plusieurs cas pratiques
- Analyse de Dossier de consultations pour les entreprises (DCE) publiés par la commande publique
- Mise en situation :
 - ✓ Savoir trouver la publicité pour un marché public
 - ✓ Faire la liste des pièces à transmettre
 - ✓ Rédiger un mémoire technique

- **Moyens et techniques pédagogiques**

- Support power point projeté
- Support papier remis aux participants
- Exercices et études de cas personnalisés en fonction du domaine d'activité de chaque participant
- Augmentation du degré de motivation et d'implication des participants grâce à une approche pédagogique dynamique (alternance théorie et cas pratiques)

- **Évaluation du contrôle des connaissances :**

Exercice et étude de cas personnalisés en fonction du domaine d'activité

- **Mode de validation de la formation** : Remise d'une attestation de formation
-

PROGRAMME

Lancer une commande publique (MAPA/Appel d'Offre)

- **Intitulé de la formation :**

Les acheteurs publics (pays, communes, communautés de communes, établissements publics administratifs et techniques - OPH, Centres Hospitaliers, etc.) doivent depuis 2018 respecter le Code Polynésien des Marchés Publics pour effectuer la réalisation de travaux, l'achat de fournitures et/ou de services. Un formalisme strict doit être respecté pour la rédaction du besoin, les demandes de pièces demandées aux candidats, l'analyse des candidatures et des offres.

Grâce à une méthodologie précise, il est possible pour tout agent public d'assurer le bon fonctionnement et les missions de la sa collectivité.

- **Public concerné :**

Agent public - catégorie B ou A/ tous départements d'activité (travaux / fournitures / services)

- **Durée et Lieu :** 3x2 jours - Uturoa, Raiatea

- **Objectifs :**

- Comprendre les éléments clefs du nouveau Code Polynésien des Marchés Publics, la notion de seuil des marchés et les différentes procédures
- Acquérir une méthodologie précise pour :
 - ✓ Rédiger les besoins de son service ou collectivité (cahier des charges) et les critères d'attribution
 - ✓ Construire le dossier de consultation des entreprises
 - ✓ Analyser les candidatures et les offres des candidats

- **Prérequis :** Minimum 5 ans d'expérience professionnelle souhaitée - Niveau Bac+2 minimum / Capacités d'organisation, de rédaction et de coordination nécessaires

- **Déroulé :**

I. Connaître et comprendre le Code Polynésien des Marchés Publics:

- Définition d'un marché public
- La notion de seuil des marchés et les différentes procédures
- La déontologie et les valeurs du service public
- Les documents de référence : CCAG, CCTP, CCAP
- Les règles de publicité obligatoires

II. Formuler ses besoins et construire le DCE (Dossier de Consultation des Entreprises)

- Connaître et formuler les besoins en lien avec son/ses services
- Rédiger les critères d'attribution pertinents - prix et valeur technique
- Les pièces du Dossier de Consultation des Entreprises (DCE)
- Processus de validation hiérarchique
- Publier son marché

III. Analyse des candidatures

Liste des pièces et conformité

IV. Rédiger un RAO (Rapport d'Analyse des Offres)

- Analyse des offres
- Calcul de la note technique et note globale
- Procédure à respecter dans la communication avec les candidats

V. Etudes de cas et mise en pratique

- **Moyens et techniques pédagogiques :**

- Support power point projeté
- Support papier remis aux participants
- Exercices et études de cas personnalisés en fonction du domaine d'activité de chaque participant
- Augmentation du degré de motivation et d'implication des participants grâce à une approche pédagogique dynamique (alternance théorie et cas pratiques)

- **Évaluation du contrôle des connaissances :**

Exercices et études de cas personnalisés en fonction du domaine d'activité

- **Mode de validation de la formation :** Remise d'une attestation de formation
-

PROGRAMME

Gestion de projet - Planification adaptative

- **Intitulé (présentation de la formation) :**

Nouveaux objectifs, nouveaux partenaires, la gestion de projet a pour but d'accompagner le développement de l'entreprise dans un secteur par définition nouveau et inconnu grâce à une planification adaptative qui lui permettra de maîtriser ses coûts et ses risques.

- **Public concerné :** chef(fe) de projet - chef(fe) de service

- **Durée et Lieu :** 2 jours - Uturoa, Raiatea

- **Objectifs :**

- Concevoir sereinement la planification adaptative de tout projet de développement
- Acquérir les bases théoriques permettant d'aborder toutes les phases d'un projet et les facteurs à impact (méthode SWOT, planification budgétaire, rétro-planning, méthode Agile, management transversal, suivi et évaluation)
- Mettre en confiance ses équipes face à de nouveaux challenges
- Savoir respecter une méthodologie

- **Prérequis :** Minimum 2 ans d'expérience professionnelle souhaitée - Capacités d'organisation et de coordination nécessaire

- **Programme détaillé :**

JOUR 1

Matin

- Prise de contact - Tour de table / Présentation de chaque participant, expérience et attentes.
- Définition de la notion de projet et utilité de la notion en milieu professionnel
- Rappel des objectifs du module

Après-midi

- Les bases théoriques de la gestion de projet (1)
- Matrice SWOT
- Les étapes clefs de la gestion de projet et le rétroplanning

JOUR 2

Matin

- Les bases théoriques et les étapes clefs (2)
- Management transversal : l'importance du facteur humain
- Planification budgétaire
- Savoir s'adapter à toute situation : méthode itérative / Les concepts de la méthode « Agile »

Après-midi

- Les outils numériques de gestion de projet : exemples de logiciels en ligne (Monday.com / Doodle/ Excel, Diagramme de Gant, etc)
- Résumé des acquis par simulation d'un cas pratique

- **MOYENS et TECHNIQUES PEDAGOGIQUES :**

- Support power point projeté - Support papier remis aux participants
- Démonstration d'utilisation de logiciels
- Mise en pratique (simulation et jeux de rôle)

- **Évaluation du contrôle des connaissances :**

Mise en situation et jeux de rôle

- **Mode de validation de la formation :** Remise d'une attestation de formation

- Maîtriser la collecte et l'enrichissement des données clients.
- Utiliser efficacement les outils de gestion de base de données clients pour le marketing.
- Segmenter la base de données clients pour des actions marketing ciblées.
- Maintenir et mettre à jour la base de données clients pour assurer sa qualité.

• **Prérequis**

- Connaissance de base en marketing et en relation client.
- Familiarité avec les outils informatiques.

• **Contenu détaillé**

- Module 1 : Introduction à la gestion de base de données clients

Concepts clé - importance de la qualité - avantages et enjeux d'une bonne gestion

- Module 2 : Collecte et enrichissement des données clients

Différentes sources de collecte - bonnes pratiques - techniques d'enrichissement

- Module 3 : Utilisation des outils de gestion de base de données

Présentation des outils de gestion de base de données - fonctionnalités clés - sécurité et confidentialité des données

- Module 4 : Segmentation de la base de données clients

Critères de segmentation - méthodes - avantages pour les actions marketing

- Module 5 : Exploitation de la base de données clients pour le marketing

Utilisation pour la personnalisation des messages - techniques de ciblage marketing - automatisation des actions

- Module 6 : Maintenance et mise à jour de la base de données clients

Bonnes pratiques - gestion - stratégies de mise à jour

- Module 7 : Études de cas et exercices pratiques

Analyse de cas concrets - exercices pratiques - discussion et partage d'expérience

• **Moyens techniques et pédagogiques**

- Intervention modulée selon les problématiques individuelles ou de l'entreprise
- Exercices pratiques pour mettre en application les connaissances acquises
- Études de cas et exemples concrets pour illustrer les concepts enseignés
- Échanges et discussions entre les participants pour favoriser l'apprentissage collaboratif, animation tournée vers le questionnement et la recherche proactive de solutions
- Présentations interactives pour engager les participants dans le processus d'apprentissage
- Quiz et évaluations pour mesurer la progression des apprenants
- Travail ponctuel en sous-groupe pour un accompagnement plus personnalisé et/ou pour ouvrir à d'autres méthodes pédagogiques

- Feedback régulier et suivi post-formation pour assurer la rétention des connaissances

Techniques pédagogiques

- Support de formation
- Courts exposés pour introduire les concepts clés et présenter les informations de base, avec projection powerpoint
- Études de cas pour analyser des situations concrètes et favoriser la réflexion critique
- Jeux de rôle ou mises en situation
- Travaux de groupe pour encourager la collaboration et l'échange d'idées entre les participants
- Débats et discussions guidées pour confronter les points de vue et encourager la réflexion critique
- Exercices pratiques individuels ou en petits groupes pour mettre en pratique les compétences acquises
- Démonstrations en direct pour illustrer l'utilisation des outils et des techniques enseignés
- Quiz ou tests pour valider la montée progressive en compétence
- Brainstorming pour stimuler la créativité et la génération d'idées nouvelles
- Feedback régulier et individualisé pour faciliter l'apprentissage et l'amélioration continue
- Séances de questions-réponses pour répondre aux interrogations des participants et approfondir les sujets

• Évaluation du contrôle des connaissances

- Questionnaires à choix multiples (QCM) pour tester la compréhension des concepts clés et des connaissances théoriques.
- Exercices pratiques et mises en situation pour observer les compétences techniques et les savoir-faire opérationnels.
- Évaluations individuelles pour mesurer les progrès réalisés par chaque participant tout au long de la formation.
- Évaluations à chaud et à froid pour recueillir les feedbacks des participants sur la formation et évaluer l'impact à long terme.

• Mode de validation de la formation

La participation à la formation sera sanctionnée par la remise d'une attestation de formation.

PROGRAMME

Maîtriser les techniques de classement et d'organisation de l'information

1 journée

• Intitulé

Améliorer sa productivité, réduire les pertes de temps liées à la recherche d'informations, et maintenir un environnement de travail organisé et efficace sont des atouts pour tout salarié aujourd'hui. Maîtriser les techniques de classement et d'organisation de l'information permet également de collaborer plus efficacement avec ses collègues, de partager des informations de manière claire et structurée, et de contribuer à la réussite globale de l'entreprise. Cette formation permet donc d'acquérir des compétences essentielles pour optimiser la gestion de l'information, faciliter le travail au quotidien, et renforcer la performance professionnelle.

• Public concerné

Toute personne souhaitant améliorer ses compétences en gestion documentaire et classement.

• Durée et Lieu

1 jour (8 heures)

Salle de formation à Raiatea ou directement dans l'entreprise (pour les sessions en « intra »)

• Objectifs

- Comprendre les enjeux du classement et de l'organisation de l'information dans un contexte professionnel.
- Acquérir les techniques de classement physiques et numériques pour optimiser l'efficacité et la productivité.
- Apprendre à structurer et à organiser les documents de manière logique et cohérente.
- Explorer les outils et les méthodes pour gérer efficacement les documents électroniques et les fichiers informatiques.
- Mettre en pratique les techniques de classement à travers des exercices et des études de cas.

• Prérequis

- Connaissance de base de l'utilisation d'un ordinateur

• Contenu détaillé

- Module 1 : Introduction aux techniques de classement

Rôles et enjeux - différents types de classement - principes d'organisation logique et cohérente

- Module 2 : Techniques de classement physique

Systèmes de classement traditionnels - méthodes de tri et regroupement - étiquetage et indexation

- Module 3 : Techniques de classement numérique

Structure des dossiers - repérage des fichiers - recherches - archivage

- Module 4 : Bonnes pratiques

Organisation de l'espace - outils de prise de note et de planification - automatisation des processus

- Module 5 : Études de cas et exercices pratiques

Analyse de cas concrets - exercices pratiques - discussion et partage d'expérience

• **Moyens techniques et pédagogiques**

- Intervention modulée selon les problématiques individuelles ou de l'entreprise
- Exercices pratiques pour mettre en application les connaissances acquises
- Études de cas et exemples concrets pour illustrer les concepts enseignés
- Échanges et discussions entre les participants pour favoriser l'apprentissage collaboratif, animation tournée vers le questionnement et la recherche proactive de solutions
- Présentations interactives pour engager les participants dans le processus d'apprentissage
- Quiz et évaluations pour mesurer la progression des apprenants
- Travail ponctuel en sous-groupe pour un accompagnement plus personnalisé et/ou pour ouvrir à d'autres méthodes pédagogiques
- Feedback régulier et suivi post-formation pour assurer la rétention des connaissances

Techniques pédagogiques

- Support de formation
- Courts exposés pour introduire les concepts clés et présenter les informations de base, avec projection powerpoint
- Études de cas pour analyser des situations concrètes et favoriser la réflexion critique
- Jeux de rôle ou mises en situation
- Travaux de groupe pour encourager la collaboration et l'échange d'idées entre les participants
- Débats et discussions guidées pour confronter les points de vue et encourager la réflexion critique
- Exercices pratiques individuels ou en petits groupes pour mettre en pratique les compétences acquises
- Démonstrations en direct pour illustrer l'utilisation des outils et des techniques enseignés
- Quiz ou tests pour valider la montée progressive en compétence
- Brainstorming pour stimuler la créativité et la génération d'idées nouvelles

- Feedback régulier et individualisé pour faciliter l'apprentissage et l'amélioration continue
- Séances de questions-réponses pour répondre aux interrogations des participants et approfondir les sujets

- **Évaluation du contrôle des connaissances**

- Questionnaires à choix multiples (QCM) pour tester la compréhension des concepts clés et des connaissances théoriques.
- Exercices pratiques et mises en situation pour observer les compétences techniques et les savoir-faire opérationnels.
- Évaluations individuelles pour mesurer les progrès réalisés par chaque participant tout au long de la formation.
- Évaluations à chaud et à froid pour recueillir les feedbacks des participants sur la formation et évaluer l'impact à long terme.

- **Mode de validation de la formation**

La participation à la formation sera sanctionnée par la remise d'une attestation de formation.

PROGRAMME

Initiation à l'informatique

2 journées

• Intitulé

Cette initiation à l'informatique permet de gagner en autonomie et en confiance dans l'utilisation de cet outil indispensable : franchir les premiers pas dans le domaine de l'informatique, se sentir à l'aise avec les outils technologiques, se préparer à utiliser l'informatique de manière plus avancée dans sa vie personnelle et professionnelle. Les participants seront en mesure d'accomplir des tâches essentielles telles que la rédaction de documents, l'envoi d'e-mails, la recherche d'informations en ligne... Ils posséderont les fondamentaux nécessaires pour s'adapter à un monde numérique en constante évolution.

• Public concerné

Toute personne n'ayant jamais utilisé un ordinateur auparavant ou souhaitant consolider ses bases

• Durée et Lieu

2 jours (16 heures)

Salle de formation à Raiatea ou directement dans l'entreprise (pour les sessions en « intra »)

• Objectifs

- Acquérir les compétences de base pour utiliser un ordinateur
- Maîtriser les fonctionnalités essentielles d'un système d'exploitation (Windows)
- Utiliser les logiciels de traitement de texte, de tableur et de présentation
- Naviguer sur Internet et effectuer des recherches en ligne
- Comprendre les principes de base de la sécurité informatique et adopter de bonnes pratiques

• Prérequis

Aucun

• Contenu détaillé

- Module 1 : Introduction à l'informatique

Fondamentaux du matériel et logiciels - composants - principaux termes

- Module 2 : Utilisation de l'ordinateur

Mise en marche, clavier et souris - navigation dans l'interface - gestion des fichiers et dossiers

- Module 3 : Les logiciels de base

Bases du traitement de texte - des tableurs - des outils de présentation

- Module 4 : Internet et la navigation web

Navigation et recherches web - communication en ligne

- Module 5 : Sécurité informatique et bonnes pratiques
Principaux risques - mesures de protection - bonnes pratiques

- Module 6 : Mise en pratique et exercices
Analyse de cas concrets - exercices pratiques - discussion et partage d'expérience

• **Moyens techniques et pédagogiques**

- Intervention modulée selon les problématiques individuelles ou de l'entreprise
- Exercices pratiques pour mettre en application les connaissances acquises
- Études de cas et exemples concrets pour illustrer les concepts enseignés
- Échanges et discussions entre les participants pour favoriser l'apprentissage collaboratif, animation tournée vers le questionnement et la recherche proactive de solutions
- Présentations interactives pour engager les participants dans le processus d'apprentissage
- Quiz et évaluations pour mesurer la progression des apprenants
- Travail ponctuel en sous-groupe pour un accompagnement plus personnalisé et/ou pour ouvrir à d'autres méthodes pédagogiques
- Feedback régulier et suivi post-formation pour assurer la rétention des connaissances

Techniques pédagogiques

- Support de formation
- Courts exposés pour introduire les concepts clés et présenter les informations de base, avec projection powerpoint
- Études de cas pour analyser des situations concrètes et favoriser la réflexion critique
- Jeux de rôle ou mises en situation
- Travaux de groupe pour encourager la collaboration et l'échange d'idées entre les participants
- Débats et discussions guidées pour confronter les points de vue et encourager la réflexion critique
- Exercices pratiques individuels ou en petits groupes pour mettre en pratique les compétences acquises
- Démonstrations en direct pour illustrer l'utilisation des outils et des techniques enseignés
- Quiz ou tests pour valider la montée progressive en compétence
- Brainstorming pour stimuler la créativité et la génération d'idées nouvelles
- Feedback régulier et individualisé pour faciliter l'apprentissage et l'amélioration continue
- Séances de questions-réponses pour répondre aux interrogations des participants et approfondir les sujets

• **Évaluation du contrôle des connaissances**

- Questionnaires à choix multiples (QCM) pour tester la compréhension des concepts clés et des connaissances théoriques.
- Exercices pratiques et mises en situation pour observer les compétences techniques et les savoir-faire opérationnels.
- Évaluations individuelles pour mesurer les progrès réalisés par chaque participant tout au long de la formation.
- Évaluations à chaud et à froid pour recueillir les feedbacks des participants sur la formation et évaluer l'impact à long terme.

• **Mode de validation de la formation**

La participation à la formation sera sanctionnée par la remise d'une attestation de formation.

PROGRAMME

Utiliser un logiciel de traitement de texte - débutant 2 journées

• Intitulé

Cette formation permettra aux participants d'améliorer leur productivité et leur efficacité en optimisant leur travail de rédaction. Ils pourront créer et éditer des documents avec facilité, en utilisant les outils appropriés pour améliorer la lisibilité et l'attrait visuel de leurs écrits. Ils auront l'assurance de présenter leur travail de manière professionnelle et soignée.

• Public concerné

Toute personne souhaitant acquérir les bases d'un logiciel de traitement de texte ou consolider ses connaissances.

• Durée et Lieu

2 jours (16 heures)

Salle de formation à Raiatea ou directement dans l'entreprise (pour les sessions en « intra »)

• Objectifs

- Maîtriser les fonctions principales d'un logiciel de traitement de texte
- Rédiger et mettre en forme des documents de manière professionnelle
- Structurer différents types de lettres (commerciales, administratives, personnelles)

• Prérequis

- Connaissance de base en informatique (utilisation du clavier, de la souris, navigation dans l'interface)
- Familiarité avec l'environnement Windows

• Contenu détaillé

- Module 1 : Introduction au logiciel de traitement de texte

Présentation de l'interface et des fonctionnalités de base - création et enregistrement d'un document - gestion des formats et styles

- Module 2 : Rédaction et mise en forme d'un document

Saisie et édition de texte - mise en forme - gestion des paragraphes et listes

- Module 3 : Mise en page et mise en forme avancée

Marges, en-têtes et pieds de page - tabulations et retraits - images, tableaux et objets graphiques

- Module 4 : Utilisation des fonctionnalités avancées

Styles prédéfinis - table des matières - notes en bas de page

- Module 5 : Structuration des différents types de lettres

Rédaction de lettres - modèles - conventions de présentation

- Module 6 : Mise en pratique et exercices

Analyse de cas concrets - exercices pratiques - discussion et partage d'expérience

• **Moyens techniques et pédagogiques**

- Intervention modulée selon les problématiques individuelles ou de l'entreprise
- Exercices pratiques pour mettre en application les connaissances acquises
- Études de cas et exemples concrets pour illustrer les concepts enseignés
- Échanges et discussions entre les participants pour favoriser l'apprentissage collaboratif, animation tournée vers le questionnement et la recherche proactive de solutions
- Présentations interactives pour engager les participants dans le processus d'apprentissage
- Quiz et évaluations pour mesurer la progression des apprenants
- Travail ponctuel en sous-groupe pour un accompagnement plus personnalisé et/ou pour ouvrir à d'autres méthodes pédagogiques
- Feedback régulier et suivi post-formation pour assurer la rétention des connaissances

Techniques pédagogiques

- Support de formation
- Courts exposés pour introduire les concepts clés et présenter les informations de base, avec projection powerpoint
- Études de cas pour analyser des situations concrètes et favoriser la réflexion critique
- Jeux de rôle ou mises en situation
- Travaux de groupe pour encourager la collaboration et l'échange d'idées entre les participants
- Débats et discussions guidées pour confronter les points de vue et encourager la réflexion critique
- Exercices pratiques individuels ou en petits groupes pour mettre en pratique les compétences acquises
- Démonstrations en direct pour illustrer l'utilisation des outils et des techniques enseignés
- Quiz ou tests pour valider la montée progressive en compétence
- Brainstorming pour stimuler la créativité et la génération d'idées nouvelles
- Feedback régulier et individualisé pour faciliter l'apprentissage et l'amélioration continue
- Séances de questions-réponses pour répondre aux interrogations des participants et approfondir les sujets

• **Évaluation du contrôle des connaissances**

- Questionnaires à choix multiples (QCM) pour tester la compréhension des concepts clés et des connaissances théoriques.

- Exercices pratiques et mises en situation pour observer les compétences techniques et les savoir-faire opérationnels.
- Évaluations individuelles pour mesurer les progrès réalisés par chaque participant tout au long de la formation.
- Évaluations à chaud et à froid pour recueillir les feedbacks des participants sur la formation et évaluer l'impact à long terme.

• **Mode de validation de la formation**

La participation à la formation sera sanctionnée par la remise d'une attestation de formation.

PROGRAMME

Utiliser un logiciel de tableur - débutant

2 journées

• Intitulé

Gagner en efficacité et en productivité dans le travail quotidien en effectuant des tâches de manière plus rapide et plus précise et en automatisant des processus est un atout pour les salariés. Sans parler de savoir analyser et présenter les données de manière claire et percutante... Ces salariés contribuent ainsi à une meilleure gestion de l'information et à une prise de décision éclairée.

• Public concerné

Toute personne souhaitant découvrir les bases d'un logiciel de tableur ou renforcer ses connaissances.

• Durée et Lieu

2 jours (16 heures)

Salle de formation à Raiatea ou directement dans l'entreprise (pour les sessions en « intra »)

• Objectifs

- Maîtriser les fonctions principales d'un logiciel de tableur
- Exploiter les données graphiquement à travers la création de graphiques

• Prérequis

- Connaissance de base en informatique (utilisation du clavier, de la souris, navigation dans l'interface)
- Familiarité avec l'environnement Windows

• Contenu détaillé

- Module 1 : Introduction au logiciel de tableur

Présentation de l'interface et des fonctionnalités de base - création et gestion des feuilles - saisie et édition des données

- Module 2 : Maîtrise des fonctions principales

Utilisation des formules de base - références absolues et relatives - fonctions de recherche et de tri

- Module 3 : Exploitation des données graphiquement

Création de graphiques - personnalisation - outils d'analyse

- Module 4 : Mise en pratique et exercices

Analyse de cas concrets - exercices pratiques - discussion et partage d'expérience

• Moyens techniques et pédagogiques

- Intervention modulée selon les problématiques individuelles ou de l'entreprise
- Exercices pratiques pour mettre en application les connaissances acquises

- Études de cas et exemples concrets pour illustrer les concepts enseignés
- Échanges et discussions entre les participants pour favoriser l'apprentissage collaboratif, animation tournée vers le questionnement et la recherche proactive de solutions
- Présentations interactives pour engager les participants dans le processus d'apprentissage
- Quiz et évaluations pour mesurer la progression des apprenants
- Travail ponctuel en sous-groupe pour un accompagnement plus personnalisé et/ou pour ouvrir à d'autres méthodes pédagogiques
- Feedback régulier et suivi post-formation pour assurer la rétention des connaissances

Techniques pédagogiques

- Support de formation
 - Courts exposés pour introduire les concepts clés et présenter les informations de base, avec projection powerpoint
 - Études de cas pour analyser des situations concrètes et favoriser la réflexion critique
 - Jeux de rôle ou mises en situation
 - Travaux de groupe pour encourager la collaboration et l'échange d'idées entre les participants
 - Débats et discussions guidées pour confronter les points de vue et encourager la réflexion critique
 - Exercices pratiques individuels ou en petits groupes pour mettre en pratique les compétences acquises
 - Démonstrations en direct pour illustrer l'utilisation des outils et des techniques enseignés
 - Quiz ou tests pour valider la montée progressive en compétence
 - Brainstorming pour stimuler la créativité et la génération d'idées nouvelles
 - Feedback régulier et individualisé pour faciliter l'apprentissage et l'amélioration continue
 - Séances de questions-réponses pour répondre aux interrogations des participants et approfondir les sujets
- **Évaluation du contrôle des connaissances**
 - Questionnaires à choix multiples (QCM) pour tester la compréhension des concepts clés et des connaissances théoriques.
 - Exercices pratiques et mises en situation pour observer les compétences techniques et les savoir-faire opérationnels.
 - Évaluations individuelles pour mesurer les progrès réalisés par chaque participant tout au long de la formation.
 - Évaluations à chaud et à froid pour recueillir les feedbacks des participants sur la formation et évaluer l'impact à long terme.

- **Mode de validation de la formation**

La participation à la formation sera sanctionnée par la remise d'une attestation de formation.

PROGRAMME

Élaborer des documents de communication

2 journées

- **Intitulé**

Produire des documents de communication de qualité professionnelle, qui reflètent l'image de l'entreprise et captent l'attention du lectorat est un indispensable pour les entreprises aujourd'hui. Il faut savoir transmettre efficacement des messages clairs, convaincants et bien structurés, renforçant ainsi l'impact de la communication et favorisant une meilleure compréhension et réception de l'information. Mais cela nécessite des connaissances et la maîtrise de techniques pour élaborer des documents de communication pertinents, professionnels et adaptés aux objectifs et aux destinataires visés. Les participants seront en mesure de transmettre leurs messages de manière claire, persuasive et professionnelle, contribuant ainsi au succès de l'entreprise et à l'établissement de relations solides avec les parties prenantes internes et externes.

- **Public concerné**

Toute personne souhaitant perfectionner ses compétences en communication écrite.

- **Durée et Lieu**

2 jours (16 heures)

Salle de formation à Raiatea ou directement dans l'entreprise (pour les sessions en « intra »)

- **Objectifs**

- Comprendre les principes fondamentaux de la communication écrite
- Structurer et organiser efficacement les documents de communication
- Rédiger de manière persuasive et impactante
- Utiliser des supports visuels pour renforcer l'impact des documents
- Réviser et corriger les documents pour assurer leur qualité

- **Prérequis**

- Connaissance de base des outils de traitement de texte

- **Contenu détaillé**

- Module 1 : Introduction à la communication écrite

Principes fondamentaux de la communication écrite - différents types de documents

- Module 2 : Structure et organisation des documents

Plan clair et cohérent - techniques de structuration et hiérarchisation

- Module 3 : Rédaction persuasive

Techniques de rédaction - titres percutants - messages impactants

- Module 4 : Utilisation des supports visuels

Intégration des images et graphiques - conception de supports attrayants et efficaces

- Module 5 : Révision et correction des documents

Techniques de révision et correction - cohérence, clarté et exactitude

- Module 6 : Mise en pratique et exercices

Analyse de cas concrets - exercices pratiques - discussion et partage d'expérience

• **Moyens techniques et pédagogiques**

- Intervention modulée selon les problématiques individuelles ou de l'entreprise
- Exercices pratiques pour mettre en application les connaissances acquises
- Études de cas et exemples concrets pour illustrer les concepts enseignés
- Échanges et discussions entre les participants pour favoriser l'apprentissage collaboratif, animation tournée vers le questionnement et la recherche proactive de solutions
- Présentations interactives pour engager les participants dans le processus d'apprentissage
- Quiz et évaluations pour mesurer la progression des apprenants
- Travail ponctuel en sous-groupe pour un accompagnement plus personnalisé et/ou pour ouvrir à d'autres méthodes pédagogiques
- Feedback régulier et suivi post-formation pour assurer la rétention des connaissances

Techniques pédagogiques

- Support de formation
- Courts exposés pour introduire les concepts clés et présenter les informations de base, avec projection powerpoint
- Études de cas pour analyser des situations concrètes et favoriser la réflexion critique
- Jeux de rôle ou mises en situation
- Travaux de groupe pour encourager la collaboration et l'échange d'idées entre les participants
- Débats et discussions guidées pour confronter les points de vue et encourager la réflexion critique
- Exercices pratiques individuels ou en petits groupes pour mettre en pratique les compétences acquises
- Démonstrations en direct pour illustrer l'utilisation des outils et des techniques enseignés
- Quiz ou tests pour valider la montée progressive en compétence
- Brainstorming pour stimuler la créativité et la génération d'idées nouvelles

- Feedback régulier et individualisé pour faciliter l'apprentissage et l'amélioration continue
- Séances de questions-réponses pour répondre aux interrogations des participants et approfondir les sujets

- **Évaluation du contrôle des connaissances**

- Questionnaires à choix multiples (QCM) pour tester la compréhension des concepts clés et des connaissances théoriques.
- Exercices pratiques et mises en situation pour observer les compétences techniques et les savoir-faire opérationnels.
- Évaluations individuelles pour mesurer les progrès réalisés par chaque participant tout au long de la formation.
- Évaluations à chaud et à froid pour recueillir les feedbacks des participants sur la formation et évaluer l'impact à long terme.

- **Mode de validation de la formation**

La participation à la formation sera sanctionnée par la remise d'une attestation de formation.

PROGRAMME

Créer et gérer son site internet vitrine - les bases

2 ou 3 journées

• Intitulé

Un site internet est un basique aujourd'hui pour être en mesure de promouvoir son activité de manière professionnelle, d'attirer de nouveaux clients, et de renforcer sa présence en ligne. Grâce à cette formation, les participants pourront exploiter les multiples avantages offerts par Internet et développer leur entreprise dans l'ère digitale.

• Public concerné

Toute personne participant aux actions de communication de l'entreprise et ayant un budget au moins pour l'acquisition d'un nom de domaine et d'un hébergement.

• Durée et Lieu

3 jours (24 heures)

Salle de formation à Raiatea ou directement dans l'entreprise (pour les sessions en « intra »)

• Objectifs

- Comprendre les principes de base du web et des sites internet
- Créer et configurer un site internet en utilisant un CMS (système de gestion de contenu)
- Personnaliser le design et ajouter du contenu multimédia
- Optimiser le site pour améliorer son référencement dans les moteurs de recherche
- Assurer la maintenance et la sécurité du site internet

• Prérequis

- Connaissance de base des outils de traitement de texte
- Maîtrise de base de l'informatique (utilisation d'un ordinateur, navigation sur internet)

• Contenu détaillé

- Module 1 : Introduction au web et aux sites internet

Bases du web - différents types de sites et objectifs

- Module 2 : Choix et achat d'un nom de domaine et d'un hébergement

Nom adapté - hébergement fiable et approprié

- Module 3 : Installation et configuration d'un CMS (système de gestion de contenu)

Installation de Wordpress et paramétrage de base du site

- Module 4 : Personnalisation du site

Personnalisation du thème - fonctionnalités supplémentaires

- Module 5 : Création de pages et gestion du contenu
Structuration des pages - mise en forme du texte et du multimédia

- Module 6 : Optimisation du site pour le référencement
Bases du SEO - optimisation du contenu

- Module 7 : Gestion des utilisateurs et des commentaires

- Module 8 : Maintenance et sécurité du site
Sauvegardes - mesures de sécurité

• **Moyens techniques et pédagogiques**

- Intervention modulée selon les problématiques individuelles ou de l'entreprise
- Exercices pratiques pour mettre en application les connaissances acquises
- Travail sur le projet individuel de l'entreprise
- Études de cas et exemples concrets pour illustrer les concepts enseignés
- Échanges et discussions entre les participants pour favoriser l'apprentissage collaboratif, animation tournée vers le questionnement et la recherche proactive de solutions
- Présentations interactives pour engager les participants dans le processus d'apprentissage
- Quiz et évaluations pour mesurer la progression des apprenants
- Travail ponctuel en sous-groupe pour un accompagnement plus personnalisé et/ou pour ouvrir à d'autres méthodes pédagogiques
- Feedback régulier et suivi post-formation pour assurer la rétention des connaissances

Techniques pédagogiques

- Support de formation
- Courts exposés pour introduire les concepts clés et présenter les informations de base, avec projection powerpoint
- Études de cas pour analyser des situations concrètes et favoriser la réflexion critique
- Travaux de groupe pour encourager la collaboration et l'échange d'idées entre les participants
- Débats et discussions guidées pour confronter les points de vue et encourager la réflexion critique
- Exercices pratiques individuels ou en petits groupes pour mettre en pratique les compétences acquises
- Démonstrations en direct pour illustrer l'utilisation des outils et des techniques enseignés
- Quiz ou tests pour valider la montée progressive en compétence
- Brainstorming pour stimuler la créativité et la génération d'idées nouvelles

- Feedback régulier et individualisé pour faciliter l'apprentissage et l'amélioration continue
- Séances de questions-réponses pour répondre aux interrogations des participants et approfondir les sujets

- **Évaluation du contrôle des connaissances**

- Questionnaires à choix multiples (QCM) pour tester la compréhension des concepts clés et des connaissances théoriques.
- Exercices pratiques et mises en situation pour observer les compétences techniques et les savoir-faire opérationnels.
- Évaluations individuelles pour mesurer les progrès réalisés par chaque participant tout au long de la formation.
- Évaluations à chaud et à froid pour recueillir les feedbacks des participants sur la formation et évaluer l'impact à long terme.
- Analyse de l'évolution du projet d'entreprise

- **Mode de validation de la formation**

La participation à la formation sera sanctionnée par la remise d'une attestation de formation.

PROGRAMME

Utiliser un réseau social de façon professionnelle - Facebook 1 journée

• Intitulé

Les entreprises se doivent aujourd'hui de développer une stratégie de communication solide sur Facebook. Pour cela, il faut savoir utiliser les différentes fonctionnalités de la plateforme de manière optimale et tirer parti des opportunités qu'elle offre pour atteindre les objectifs commerciaux. Les participants pourront exploiter le potentiel de cette plateforme en tant qu'outil de communication et de marketing efficace. Grâce à cette formation, ils seront en mesure d'accroître leur visibilité en ligne, d'interagir avec leur communauté, et de développer leur activité dans l'univers des réseaux sociaux.

• Public concerné

Toute personne participant aux actions de communication de l'entreprise.

• Durée et Lieu

1 jour (8 heures)

Salle de formation à Raiatea ou directement dans l'entreprise (pour les sessions en « intra »)

• Objectifs

- Comprendre l'utilisation professionnelle de Facebook et ses avantages
- Créer et optimiser un profil professionnel attractif sur Facebook
- Gérer efficacement la présence professionnelle sur Facebook en publiant du contenu pertinent
- Interagir avec la communauté et favoriser l'engagement des followers
- Utiliser les outils publicitaires de Facebook pour atteindre ses objectifs professionnels
- Analyser les performances et optimiser sa présence professionnelle sur Facebook

• Prérequis

- Maîtrise de base de l'informatique et de la navigation sur internet

• Contenu détaillé

- Module 1 : Introduction à Facebook pour les professionnels
Importance de Facebook dans le contexte professionnel - fonctionnalités clé

- Module 2 : Création et optimisation d'un profil professionnel
Profil attractif et complet - optimisation des paramètres

- Module 3 : Gestion de la présence professionnelle sur Facebook
Rédaction et planification du contenu - variété

- Module 4 : Interaction avec la communauté

Gestion des commentaires et messages - engagement et fidélisation

- Module 5 : Utilisation des outils publicitaires de Facebook

Les bases de la publicité - création d'une campagne

- Module 6 : Analyse des performances et optimisation de la présence professionnelle

Outils d'analyse - stratégie d'optimisation

• **Moyens techniques et pédagogiques**

- Intervention modulée selon les problématiques individuelles ou de l'entreprise
- Exercices pratiques pour mettre en application les connaissances acquises
- Travail sur le projet individuel de l'entreprise
- Études de cas et exemples concrets pour illustrer les concepts enseignés
- Échanges et discussions entre les participants pour favoriser l'apprentissage collaboratif, animation tournée vers le questionnement et la recherche proactive de solutions
- Présentations interactives pour engager les participants dans le processus d'apprentissage
- Quiz et évaluations pour mesurer la progression des apprenants
- Travail ponctuel en sous-groupe pour un accompagnement plus personnalisé et/ou pour ouvrir à d'autres méthodes pédagogiques
- Feedback régulier et suivi post-formation pour assurer la rétention des connaissances

Techniques pédagogiques

- Support de formation
- Courts exposés pour introduire les concepts clés et présenter les informations de base, avec projection powerpoint
- Études de cas pour analyser des situations concrètes et favoriser la réflexion critique
- Travaux de groupe pour encourager la collaboration et l'échange d'idées entre les participants
- Débats et discussions guidées pour confronter les points de vue et encourager la réflexion critique
- Exercices pratiques individuels ou en petits groupes pour mettre en pratique les compétences acquises
- Démonstrations en direct pour illustrer l'utilisation des outils et des techniques enseignés
- Quiz ou tests pour valider la montée progressive en compétence
- Brainstorming pour stimuler la créativité et la génération d'idées nouvelles
- Feedback régulier et individualisé pour faciliter l'apprentissage et l'amélioration continue

- Séances de questions-réponses pour répondre aux interrogations des participants et approfondir les sujets

- **Évaluation du contrôle des connaissances**

- Questionnaires à choix multiples (QCM) pour tester la compréhension des concepts clés et des connaissances théoriques.
- Exercices pratiques et mises en situation pour observer les compétences techniques et les savoir-faire opérationnels.
- Évaluations individuelles pour mesurer les progrès réalisés par chaque participant tout au long de la formation.
- Évaluations à chaud et à froid pour recueillir les feedbacks des participants sur la formation et évaluer l'impact à long terme.
- Analyse de l'évolution du projet d'entreprise

- **Mode de validation de la formation**

La participation à la formation sera sanctionnée par la remise d'une attestation de formation.

PROGRAMME

Le webmarketing pour une entreprise touristique

2 journées

• Intitulé

Le webmarketing peut contribuer au succès d'une entreprise touristique, d'où l'importance d'avoir les compétences nécessaires pour mettre en œuvre une stratégie efficace. Les participants pourront promouvoir leur entreprise, attirer de nouveaux clients, et se démarquer dans un secteur hautement compétitif. Grâce à cette formation, ils pourront exploiter tout le potentiel du web pour développer leur activité touristique et atteindre leurs objectifs commerciaux.

• Public concerné

Toute personne travaillant dans le secteur du tourisme et étant impliquée dans la communication de l'entreprise.

• Durée et Lieu

2 jours (16 heures)

Salle de formation à Raiatea ou directement dans l'entreprise (pour les sessions en « intra »)

• Objectifs

- Comprendre l'importance et les avantages du webmarketing pour une entreprise touristique
- Acquérir les connaissances et compétences nécessaires pour mettre en place une stratégie de communication en ligne efficace
- Apprendre à utiliser les outils et techniques du webmarketing adaptés au secteur touristique
- Développer des compétences pratiques pour attirer, convertir et fidéliser les clients en ligne
- Savoir compléter le webmarketing avec d'autres modes de communication pour une approche intégrée

• Prérequis

- Connaissance de base de l'utilisation d'un ordinateur et d'Internet

• Contenu détaillé

- Module 1 : Pourquoi communiquer et pourquoi avec le web
Avantages et opportunités du webmarketing - spécificités du tourisme

- Module 2 : Les piliers de la communication internet
Site web - référencement - réseaux sociaux - email marketing - gestion de réputation
- outils bonus

- Module 3 : Apprendre à penser comme les clients et Google
Comportement et attentes des clients - bases du référencement - stratégie de contenu

- Module 4 : bonnes et mauvaises pratiques

Recours ou pas à un pro - budget - erreurs courantes - astuces

- Module 5 : Bases pour passer à l'action

Étapes clés - outils et techniques

- Module 6 : Autres canaux

Synergies du webmarketing - stratégie globale de communication

- Module 7 : Etude de cas et exercices pratiques

Analyse de cas concrets - exercices pratiques - discussion et partage d'expérience

• **Moyens techniques et pédagogiques**

- Intervention modulée selon les problématiques individuelles ou de l'entreprise
- Exercices pratiques pour mettre en application les connaissances acquises
- Études de cas et exemples concrets pour illustrer les concepts enseignés
- Échanges et discussions entre les participants pour favoriser l'apprentissage collaboratif, animation tournée vers le questionnement et la recherche proactive de solutions
- Présentations interactives pour engager les participants dans le processus d'apprentissage
- Quiz et évaluations pour mesurer la progression des apprenants
- Travail ponctuel en sous-groupe pour un accompagnement plus personnalisé et/ou pour ouvrir à d'autres méthodes pédagogiques
- Feedback régulier et suivi post-formation pour assurer la rétention des connaissances

Techniques pédagogiques

- Support de formation
- Courts exposés pour introduire les concepts clés et présenter les informations de base, avec projection powerpoint
- Études de cas pour analyser des situations concrètes et favoriser la réflexion critique
- Jeux de rôle ou mises en situation
- Travaux de groupe pour encourager la collaboration et l'échange d'idées entre les participants
- Débats et discussions guidées pour confronter les points de vue et encourager la réflexion critique
- Exercices pratiques individuels ou en petits groupes pour mettre en pratique les compétences acquises
- Démonstrations en direct pour illustrer l'utilisation des outils et des techniques enseignés
- Quiz ou tests pour valider la montée progressive en compétence
- Brainstorming pour stimuler la créativité et la génération d'idées nouvelles

- Feedback régulier et individualisé pour faciliter l'apprentissage et l'amélioration continue
- Séances de questions-réponses pour répondre aux interrogations des participants et approfondir les sujets

- **Évaluation du contrôle des connaissances**

- Questionnaires à choix multiples (QCM) pour tester la compréhension des concepts clés et des connaissances théoriques.
- Exercices pratiques et mises en situation pour observer les compétences techniques et les savoir-faire opérationnels.
- Évaluations individuelles pour mesurer les progrès réalisés par chaque participant tout au long de la formation.
- Évaluations à chaud et à froid pour recueillir les feedbacks des participants sur la formation et évaluer l'impact à long terme.

- **Mode de validation de la formation**

La participation à la formation sera sanctionnée par la remise d'une attestation de formation.

PROGRAMME

Le webmarketing pour un métier artisanal ou un prestataire de services

2 journées

• Intitulé

Le webmarketing peut contribuer à la croissance d'une entreprise, d'où l'importance d'avoir les compétences nécessaires pour mettre en œuvre une stratégie efficace et adaptée à son secteur d'activité et aux spécificités locales. Les participants pourront développer leur présence en ligne, attirer de nouveaux clients et se démarquer dans un marché concurrentiel. Grâce à cette formation, ils pourront exploiter tout le potentiel du web pour promouvoir leur activité et atteindre leurs objectifs commerciaux.

• Public concerné

Toute personne impliquée dans la communication de l'entreprise.

• Durée et Lieu

2 jours (16 heures)

Salle de formation à Raiatea ou directement dans l'entreprise (pour les sessions en « intra »)

• Objectifs

- Comprendre l'importance et les avantages du webmarketing pour une entreprise polynésienne
- Acquérir les connaissances et compétences nécessaires pour mettre en place une stratégie de communication en ligne efficace
- Apprendre à utiliser les outils et techniques du webmarketing adaptés
- Développer des compétences pratiques pour attirer, convertir et fidéliser les clients en ligne
- Savoir compléter le webmarketing avec d'autres modes de communication pour une approche intégrée

• Prérequis

- Connaissance de base de l'utilisation d'un ordinateur et d'Internet

• Contenu détaillé

- Module 1 : Pourquoi communiquer et pourquoi avec le web

Avantages et opportunités du webmarketing - spécificités du marché local

- Module 2 : Les piliers de la communication internet

Site web - référencement - réseaux sociaux - email marketing - gestion de réputation
- outils bonus

- Module 3 : Apprendre à penser comme les clients et Google

Comportement et attentes des clients - bases du référencement - stratégie de contenu

- Module 4 : bonnes et mauvaises pratiques

Recours ou pas à un pro - budget - erreurs courantes - astuces

- Module 5 : Bases pour passer à l'action

Étapes clés - outils et techniques

- Module 6 : Autres canaux

Synergies du webmarketing - stratégie globale de communication

- Module 7 : Etude de cas et exercices pratiques

Analyse de cas concrets - exercices pratiques - discussion et partage d'expérience

• **Moyens techniques et pédagogiques**

- Intervention modulée selon les problématiques individuelles ou de l'entreprise
- Exercices pratiques pour mettre en application les connaissances acquises
- Études de cas et exemples concrets pour illustrer les concepts enseignés
- Échanges et discussions entre les participants pour favoriser l'apprentissage collaboratif, animation tournée vers le questionnement et la recherche proactive de solutions
- Présentations interactives pour engager les participants dans le processus d'apprentissage
- Quiz et évaluations pour mesurer la progression des apprenants
- Travail ponctuel en sous-groupe pour un accompagnement plus personnalisé et/ou pour ouvrir à d'autres méthodes pédagogiques
- Feedback régulier et suivi post-formation pour assurer la rétention des connaissances

Techniques pédagogiques

- Support de formation
- Courts exposés pour introduire les concepts clés et présenter les informations de base, avec projection powerpoint
- Études de cas pour analyser des situations concrètes et favoriser la réflexion critique
- Jeux de rôle ou mises en situation
- Travaux de groupe pour encourager la collaboration et l'échange d'idées entre les participants
- Débats et discussions guidées pour confronter les points de vue et encourager la réflexion critique
- Exercices pratiques individuels ou en petits groupes pour mettre en pratique les compétences acquises
- Démonstrations en direct pour illustrer l'utilisation des outils et des techniques enseignés
- Quiz ou tests pour valider la montée progressive en compétence
- Brainstorming pour stimuler la créativité et la génération d'idées nouvelles

- Feedback régulier et individualisé pour faciliter l'apprentissage et l'amélioration continue
- Séances de questions-réponses pour répondre aux interrogations des participants et approfondir les sujets

- **Évaluation du contrôle des connaissances**

- Questionnaires à choix multiples (QCM) pour tester la compréhension des concepts clés et des connaissances théoriques.
- Exercices pratiques et mises en situation pour observer les compétences techniques et les savoir-faire opérationnels.
- Évaluations individuelles pour mesurer les progrès réalisés par chaque participant tout au long de la formation.
- Évaluations à chaud et à froid pour recueillir les feedbacks des participants sur la formation et évaluer l'impact à long terme.

- **Mode de validation de la formation**

La participation à la formation sera sanctionnée par la remise d'une attestation de formation.

PROGRAMME

Intelligence Artificielle en action : Applications pratiques pour l'entreprise

2 journées

• Intitulé

L'intelligence artificielle peut aujourd'hui être appliquée pour optimiser les processus, améliorer la prise de décision, anticiper les tendances du marché et offrir des expériences client personnalisées.

Encore faut-il savoir la mettre en œuvre et comprendre les étapes clés du processus. Cette formation permettra d'explorer et d'exploiter le potentiel de l'IA dans le domaine d'activité de l'entreprise. C'est le moment de saisir les opportunités offertes par l'IA pour optimiser les performances, innover et rester compétitifs sur le marché.

• Public concerné

Tout manager ou collaborateur impliqué dans un processus organisationnel, d'amélioration des process, de développement du potentiel commercial de l'entreprise ou toute personne souhaitant explorer les possibilités offertes par ce nouvel outil.

• Durée et Lieu

2 jours (16 heures)

Salle de formation à Raiatea ou directement dans l'entreprise (pour les sessions en « intra »)

• Objectifs

- Comprendre les principes de base de l'intelligence artificielle et son fonctionnement dans un contexte d'entreprise.
- Découvrir les principales applications dans différents domaines professionnels.
- Apprendre à rédiger des prompts efficaces pour l'entraînement de modèles d'intelligence artificielle.
- Explorer les meilleures pratiques pour intégrer l'intelligence artificielle dans les processus métier de l'entreprise.
- Analyser des cas d'étude concrets et étudier les retours d'expérience pour une meilleure compréhension des enjeux et des bénéfices de l'intelligence artificielle.

• Prérequis

- Connaissance de base de l'utilisation d'un ordinateur et d'Internet

• Contenu détaillé

- Module 1 : Introduction à l'intelligence artificielle et ses applications dans l'entreprise

Concepts clés - applications à différents secteurs

- Module 2 : Méthodologie pour la rédaction de prompts efficaces

Compréhension du langage et des enjeux - bonnes pratiques - techniques de formulation

- Module 3 : Intégration de l'intelligence artificielle dans les processus métier de l'entreprise

Évaluation des besoins et identification des cas d'utilisation pertinents - préparation

- Module 4 : Études de cas et retours d'expérience

Analyse de projets réels - étude des résultats

- Module 5 : Aspects éthiques et juridiques

Sensibilisation aux questions de confidentialité - cadre réglementaire et bonnes pratiques

- Module 7 : Exercices pratiques

Exercices concrets - discussion et partage d'expérience

• **Moyens techniques et pédagogiques**

- Intervention modulée selon les problématiques individuelles ou de l'entreprise
- Exercices pratiques pour mettre en application les connaissances acquises
- Études de cas et exemples concrets pour illustrer les concepts enseignés
- Échanges et discussions entre les participants pour favoriser l'apprentissage collaboratif, animation tournée vers le questionnement et la recherche proactive de solutions
- Présentations interactives pour engager les participants dans le processus d'apprentissage
- Quiz et évaluations pour mesurer la progression des apprenants
- Travail ponctuel en sous-groupe pour un accompagnement plus personnalisé et/ou pour ouvrir à d'autres méthodes pédagogiques
- Feedback régulier et suivi post-formation pour assurer la rétention des connaissances

Techniques pédagogiques

- Support de formation
- Courts exposés pour introduire les concepts clés et présenter les informations de base, avec projection powerpoint
- Études de cas pour analyser des situations concrètes et favoriser la réflexion critique
- Jeux de rôle ou mises en situation
- Travaux de groupe pour encourager la collaboration et l'échange d'idées entre les participants
- Débats et discussions guidées pour confronter les points de vue et encourager la réflexion critique
- Exercices pratiques individuels ou en petits groupes pour mettre en pratique les compétences acquises

- Démonstrations en direct pour illustrer l'utilisation des outils et des techniques enseignés
- Quiz ou tests pour valider la montée progressive en compétence
- Brainstorming pour stimuler la créativité et la génération d'idées nouvelles
- Feedback régulier et individualisé pour faciliter l'apprentissage et l'amélioration continue
- Séances de questions-réponses pour répondre aux interrogations des participants et approfondir les sujets

• **Évaluation du contrôle des connaissances**

- Questionnaires à choix multiples (QCM) pour tester la compréhension des concepts clés et des connaissances théoriques.
- Exercices pratiques et mises en situation pour observer les compétences techniques et les savoir-faire opérationnels.
- Évaluations individuelles pour mesurer les progrès réalisés par chaque participant tout au long de la formation.
- Évaluations à chaud et à froid pour recueillir les feedbacks des participants sur la formation et évaluer l'impact à long terme.

• **Mode de validation de la formation**

La participation à la formation sera sanctionnée par la remise d'une attestation de formation.

VENTE



PROGRAMME

Techniques de vente et fidélisation

1 journée

- **Intitulé (présentation de la formation) :**

Réussir une vente revient avant tout à réussir une relation humaine, dans un laps de temps très court. Il faut être capable à la fois de valoriser son travail mais surtout de s'intéresser à son client et à ses besoins. Le vendeur est une des clefs maîtresses de la réussite, il assure le traitement des demandes en boutique et contribue à l'image de l'établissement qui doit rester dynamique et attractive dans le temps. Situé entre la fonction d'accueil et de commercial, le vendeur doit donc s'assurer de la satisfaction du client en lui proposant le bon produit au bon moment. Nous allons donc revoir les fondamentaux de l'accueil, la prise en charge du client, la vente et la fidélisation.

- **Public concerné :** Toute personne en relation directe avec ses clients, ou par téléphone/email

- **Durée et Lieu :** 1 journée - Uturoa

- **Horaires :** 8h-12h /13h-16h

- **Objectifs :**

- Acquérir ou renforcer sa culture commerciale sur son point de vente
- Maîtriser les fondamentaux de la vente
- Optimiser l'accueil client, maîtriser la prise de contact, créer un climat de confiance
- Présenter un produit, le vendre, savoir ajouter des ventes complémentaires
- Finaliser la vente

- Fidéliser le client

• **Prérequis** : Aucun

• **Programme détaillé** :

➤ **Développer et professionnaliser son accueil et sa prise de contact**

- Comment assurer une approche et une prise de contact efficace avec le client
- Focus sur la règle des premiers instants : savoir rassurer et faire bonne impression
Les premières secondes, les premiers pas, les premiers mots
- Savoir accueillir en 5 points : Sourire, saluer, observer, patienter, entreprendre

➤ **L'approche commerciale sur le point de vente : les fondamentaux de la vente**

- Les étapes d'un échange formel ou informel avec un client : la différence entre vente et information
- Maîtriser les différentes étapes de la vente : découvrir les besoins et les motivations d'achat des clients
- La notion d'écoute, de questionnement et de reformulation : maîtriser les bases de la vente

Exercices de mise en situation et jeux de rôle : plusieurs cas d'étude et de comportement à adopter vis-à-vis du client

➤ **Expertise produit : maîtriser la présentation des produits et de son travail**

- Savoir énoncer la particularité de ses produits : donner envie !
- Savoir renseigner et être assez convainquant pour amener le client vers l'achat
- Techniques pour susciter l'intérêt et la curiosité du client

*Etude de cas / Visionnage d'exemples illustrés dans différentes situations
Ce qu'il faut faire / Ce qu'il faut éviter*

➤ **Savoir soigner sa communication avec son client et adopter une attitude sécurisante**

- Savoir adapter son vocabulaire en fonction de son interlocuteur
- Savoir proposer sans forcer : les outils pour créer une atmosphère détendue et de mise en confiance
- Discerner les signaux d'achat et les freins à la vente

➤ **Clôturer la vente et fidéliser le client**

- Clôturer la vente : l'encaissement, les derniers mots et la prise de congé
- Fidéliser le client (fichier client et bases du marketing digital)

Exercices de mise en situation et jeux de rôle - Quiz final pour mémoriser les acquis de la journée

• **Moyens et techniques pédagogiques** :

Mode d'apprentissage dynamique basé sur la répétition et la mise en pratique orale

Visionnages d'exemples vidéos

Mises en situation sous forme de scénarios

Exemples concrets illustrés

Jeux de rôle

Support de formation à lire et réécouter

Support de projection power point

• **Évaluation du contrôle des connaissances :**

Mises en situation
Quiz oraux et écrits

• **Mode de validation de la formation :** Remise d'une attestation de formation

SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL



PROGRAMME

Premiers Secours Citoyen (PSC)

• Intitulé :

L'unité d'enseignement "Premiers Secours Citoyen" a pour objectif de faire acquérir à toute personne les capacités nécessaires pour concourir par son comportement à la sécurité civile, conformément aux dispositions légales.

Cette qualification de "citoyen de sécurité civile" fixe les différentes capacités nécessaires, afin que le titulaire soit capable d'exécuter une action citoyenne d'assistance à personne en réalisant les gestes élémentaires de secours.

• Public concerné :

Tout salarié ou personne désireuse de connaître les gestes élémentaires de secourisme

• Durée et lieu :

7 heures, à Raiatea, Uturoa

• Objectifs :

Le participant devra être capable à l'issue de la formation :

- D'assurer (ou faire réaliser) une protection immédiate, adaptée et permanente pour lui-même, la victime et les autres personnes des dangers environnants ;
- D'assurer la transmission de l'alerte au service le plus adapté ;
- De réaliser (ou faire réaliser) immédiatement les gestes de secours face à une personne :
 - victime d'une obstruction des voies aériennes
 - victime d'un saignement abondant
 - inconsciente qui respire
 - en arrêt cardiaque
 - victime d'un malaise
 - victime d'un traumatisme

- **Prérequis**

Il n'y a pas de prérequis pour suivre la formation PSC. Elle est ouverte à tous les adultes et aux enfants à partir de 10 ans.

- **Programme détaillé**

Le programme de PSC (Premiers secours citoyen) comprend les modules suivants :

- **Protection**

Sécuriser les lieux et les victimes pour attendre les secouristes en sécurité

- **Alerte**

Savoir quand et comment donner l'alerte

- **Obstruction des voies aériennes**

Connaître les gestes à faire face à une personne qui s'étouffe

- **Hémorragie**

Réagir devant une victime qui saigne de manière abondante

- **Inconscience**

Savoir prodiguer les premiers soins à une personne inconsciente

- **Arrêt respiratoire**

Savoir maintenir une victime d'arrêt respiratoire en vie en attendant l'arrivée des secours

- **Perte de connaissance**

Mettre en sécurité une personne victime de malaise

- **Brûlures et traumatismes**

Donner des soins aux personnes présentant une plaie, une brûlure ou une blessure.

- **IRR – Initiation à la Réduction des Risques**

Mettre en place un plan de mise en sécurité d'un groupe de personne en cas de catastrophe ou d'alerte aux populations.

- **Moyens et techniques pédagogiques**

- Exposés théoriques,
- Etudes de cas et partage d'expériences,
- Projection PPT,
- Matériel utilisé pour la formation (jeux de mannequins et défibrillateurs)

- **Évaluation du contrôle des connaissances :**

L'évaluation est un temps essentiel de la formation. Elle est présente à tous les moments du déroulement de l'action de formation. Pour ce faire, elle est centrée vers les apprenants, en lien avec les objectifs pédagogiques.

Dans le cadre de cette formation, il convient de réaliser les évaluations en gardant à l'idée l'importance, l'efficacité et l'innocuité des gestes et des comportements qui

conduisent le participant à intervenir.

⇒ **EVALUATION FORMATIVE**

L'évaluation permet au participant de prendre conscience de ses difficultés, de ses erreurs, de ses hésitations, de ses progrès et de ses réussites et, au formateur, de faire le point sur le degré d'atteinte des objectifs.

L'évaluation formative se retrouve dans toutes les étapes de la formation et est réalisée de façon permanente sous différentes formes :

- le raisonnement à haute voix (explication, justification) qui permet de s'assurer de la réelle compréhension et élimine la réussite par mimétisme,
- l'observation du comportement ou des gestes (langage non verbal) qui permet au formateur d'apprécier une incompréhension ou une sensation d'acquiescement de la part de l'apprenant,
- le dialogue entre le formateur et le participant qui permet d'analyser les difficultés rencontrées, d'identifier des axes de progression et d'amener le participant à avoir ses propres repères,
- la réalisation pratique des gestes ou des actions. La réalisation d'une action, l'explication du geste et de ses "points clés" par le participant lui permet d'augmenter ses chances de se l'approprier et de les mettre en œuvre dans la réalité.

Quelle que soit sa forme ou sa mise en œuvre, l'évaluation formative est un outil de facilitation, aussi bien pour l'apprenant que pour le formateur ainsi qu'une aide à l'apprentissage.

• **Mode de validation de la formation :**

Le niveau d'acquisition des participants à la formation sera apprécié lors des cas concrets et grâce à des critères d'évaluation permettant d'évaluer le degré d'acquisition des capacités par l'apprenant mais la participation active de la part du stagiaire à la formation est le critère principal retenu.

Pour obtenir le certificat PSC, 3 critères doivent être réunis :

- avoir participé à toutes les phases de formation (être présent)
- avoir participé à toutes les phases d'apprentissage
- avoir participé au moins 1 fois comme sauveteur à une mise en situation ou 1 cas concret (sans critère de réussite).

L'évaluation est à visée certification.

Le Certificat de PSC est délivré par l'UNASS Polynésie française (Union Nationale des Association Secouristes et Sauveteurs)

PROGRAMME

Utilisation d'un extincteur

• Intitulé :

La sécurité incendie est bien souvent sous-estimée dans l'environnement de l'entreprise. Pourtant, ce risque peut causer des blessures, nombre de dégâts physiques et matériels mais aussi de très lourdes pertes financières pour l'entreprise.

Heureusement, des gestes simples permettent de fortement limiter les risques d'incendie. La formation manipulation des extincteurs vise à former les salariés de tous horizons au maniement des appareils d'extinctions des débuts de feux. Grâce aux compétences clés développées via cette formation, le personnel reconnaît les signes d'un danger d'incendie, appelle les secours, répond à un départ de flammes et tente d'enrayer la progression de l'incendie avec rapidité et efficacité.

Le personnel formé devient un élément performant dans la lutte passive et active contre l'incendie et protège les intérêts de l'entreprise.

• Public concerné :

Tout salarié

• Prérequis

Il n'y a pas de prérequis

• Durée et lieu :

2h30 de formation à Raiatea
Association Raitama

• Objectif général

A la fin de la formation, l'apprenant doit être capable de mettre en œuvre les moyens de premiers secours à disposition pour lutter contre un début d'incendie.

• Objectif intermédiaire

⇒ A la fin de la séquence, l'apprenant devra être capable d'identifier et comprendre les notions élémentaires d'un feu et d'un incendie afin de mettre en œuvre les actions à entreprendre pour l'éteindre ou limiter son extension.

⇒ A la fin de la séquence, l'apprenant devra être capable de choisir l'extincteur adapté face à un feu et de l'utiliser de manière sécuritaire lors de la pratique.

• Savoirs associés (programme)

Notions élémentaires d'un feu et d'un incendie

- Prévention d'un feu et ses causes
- Mécanisme de la combustion : le triangle du feu et les classes de feu
- Les différents modes de propagation
- Le danger des fumées
- Les différents matériels d'extinction
- Identification de l'agent extincteur
- L'alerte

Choisir un extincteur adapté

- Pratique sur feu réel
- **Méthodes pédagogiques**
 - Apports théoriques et pratiques
 - Exercices pratiques sur feu réel ou en intérieur
 - Formation pratique et opérationnelle sur extincteur
 - Support pédagogique de la formation manipulation des extincteurs
- **Mode de validation de la formation :**
 - Auto évaluation préalable en amont de la formation
 - Évaluation des acquis en fin de formation
 - L'association UDPS 987 délivrera à chacun des participants une attestation de formation

Évacuation d'un bâtiment

• **Intitulé :**

La formation d'évacuation a pour objectif de préparer le salarié reconnu guide ou serre file à évacuer le personnel du bâtiment lors d'un départ de feu, d'un incendie, d'une fuite de gaz, de la présence de fumée toxique, d'une alerte à la bombe, etc. Elle lui permettra également de prendre les meilleures décisions au moment du déclenchement de l'alarme et de respecter le protocole établi par la société.

• **Public concerné :**

Tout salarié

• **Prérequis**

Il n'y a pas de prérequis

• **Durée et lieu :**

1h30 de formation à Raiatea
Association Raitama

• **Objectif général**

A la fin de la formation, l'apprenant doit être capable de conduire l'évacuation des locaux en mettant en œuvre les moyens mis à sa disposition dans son établissement.

• **Objectifs intermédiaires**

1 A la fin de la séquence, l'apprenant devra être capable de connaître les consignes et les circuits d'évacuation propres de son établissement

2 A la fin de la séquence, l'apprenant devra être capable de savoir maîtriser un début de panique des occupants des locaux de son établissement.

• **Savoirs associés (programme)**

Consignes et sécurité d'évacuation

- Connaissances et spécificités de votre établissement
- Les moyens de secours
- Le plan d'évacuation

- L'alarme incendie
- Le système de sécurité incendie (SSI)
- L'alerte
- L'équipe d'évacuation et ses procédures d'évacuation

Maitriser une évacuation

- L'évacuation
- Visite et localisation

- **Méthodes pédagogiques**

- Atelier pratique / Mise en situation réelle
- Lecture de plan et repérage des cheminements
- Audition du signal sonore
- Exercice d'évacuation et consignes auprès des salariés
- Auto évaluation préalable en amont de la formation
- Évaluation des acquis en fin de formation

- **Mode de validation de la formation :**

- Auto évaluation préalable en amont de la formation
- Évaluation des acquis en fin de formation
- L'association UDPS 987 délivrera à chacun des participants une attestation de formation

PROGRAMME

Gestes et postures

- **Intitulé :**

La méthode pratiquée consiste en l'apprentissage d'outils destinés à rendre le participant autonome dans la gestion de son corps et la prévention des risques liés à l'activité physique. A l'issue de la formation, il sera ainsi capable d'identifier une situation à risque et de choisir l'outil adapté pour y pallier.

Cette formation est dite non prescriptive, c'est-à-dire qu'elle n'a pas pour objectif d'utiliser une recette toute faite qui ne serait pas toujours applicable, mais au contraire de constituer une boîte à outils à laquelle le participant pourra avoir recours en toute circonstance.

Cette formation comprend ainsi de la théorie au service de la pratique, des études de cas et des mises en situation sur le terrain pour traiter la réalité des tâches propres à chaque salarié.

- **Public concerné**

Tout salarié étant amené à manipuler des charges (manutention, gestes répétés, postures statiques, chauffeurs etc.) dans le cadre de son activité professionnelle

- **Durée et Lieu**

La formation aura lieu au Cabinet de kinésithérapie Frédéric Nabeth, servitude Tefarerii 2, à Raiatea

La formation est programmée sur une journée de 7 heures

- **Objectifs**

- Acquérir un comportement physique correct adaptés aux réalités du travail afin de réduire la fatigue professionnelle et de prévenir les accidents ou les lésions.
- Sensibiliser les salariés de l'entreprise à la prévention du risque professionnel.
- Apprendre la mécanique des Troubles Musculo-Squelettiques (T.M.S)
- Ergonomie du poste de travail.

- **Prérequis**

Aucun

- **Contenu détaillé**

Formation aux techniques gestuelles et à l'attitude aux postes de travail

- ✓ Notion d'anatomie et de physiologie
- ✓ Mise en évidence des risques potentiels d'accidents (osseux, musculaires, articulaires)
 - Apprentissage du verrouillage lombaire
 - Apprentissage des postures invariantes
- ✓ Techniques gestuelles
 - Principes d'économie d'effort
 - Principes de sécurité physique
- ✓ Analyse des attitudes au poste de travail
- ✓ Ergonomie

Mise en place d'un plan de traitement

- ✓ Analyse du poste de travail
- ✓ Propositions d'aménagements et de conseils
- ✓ Gestes à éviter

- **Méthodes d'apprentissage :**

- ✓ Etudes de cas
- ✓ Exercices pratiques et/ou mises en situation

- **Évaluation du contrôle des connaissances :**

- Évaluation à chaud sous forme de questionnaire adressé aux participants afin d'obtenir les informations requises (acquis professionnels et satisfaction à l'égard du dispositif pédagogique)
- Bilan des actions concrètes et des outils à mettre en application.

- **Mode de validation de la formation :**

La participation à la formation sera sanctionnée par la remise d'une attestation de formation.

FINANCEMENT DE VOTRE FORMATION

Construire votre plan de formation :

Le plan de formation est indispensable à toute entreprise, quelle que soit sa taille. Il répertorie tous les besoins de formation d'une entreprise sur 1 an. Il résulte d'un recueil des besoins de formation de l'entreprise élaboré à partir de l'environnement interne de l'entreprise (montée de gamme, nouveaux services/ machines, mouvements du personnel...) et de l'environnement externe (concurrence, innovations, réglementations...). C'est une réelle stratégie de développement ou de renforcement des compétences, qui contribuera à la réussite de votre entreprise.

Comment procéder ?

1) Étudier le plan de formation de l'année précédente

L'étude du plan de formation de l'année précédente vous permet d'avoir une vision plus claire sur ce qui a été réalisé et sur les impacts de la formation sur la vie de l'entreprise. Cette étude vous donne une première base de travail.

2) Recueillir les besoins de formation

Ensuite, vous pourrez étudier les besoins de votre entreprise et les besoins en formation de vos salariés

3) Planifier et organiser la formation

Vous devrez définir le calendrier le plus propice à la mise en œuvre des formations en tenant compte des différentes contraintes de votre entreprise : périodes d'activité, impératifs liés à la charge de travail, délai dans lequel les compétences acquises seront nécessaires... Il s'agit également de décider des modalités d'organisation des formations : pendant ou hors temps de travail... La réussite du projet repose avant tout sur l'échange et l'implication des personnes concernées (RH, managers et collaborateurs).

4) Sélectionner l'organisme de formation

Vous pouvez maintenant sélectionner l'organisme de formation qui formera vos salariés.

5) Elaborer un budget

Etablissez votre budget de formation annuel. Contactez si besoin votre conseiller du Fonds paritaire de gestion qui pourra vous aider à choisir les dispositifs les plus pertinents au regard de vos besoins, et vous aider à optimiser votre budget.

Modalités de prise en charge

✓ Entreprises de 1 à 19 salariés

⇒ Utilisation des fonds mutualisés : demande de prise en charge des frais de formation

Les Fonds Mutualisés sont constitués des cotisations de l'année N-1 non utilisées par les entreprises. Ces Fonds Mutualisés permettent d'octroyer une enveloppe de financement pour les entreprises de 1 à 19 salariés. Les frais pédagogiques ne peuvent pas être fusionnés avec les frais annexes.

Enveloppes de financement*	
Entreprises de 1 à 9 salariés 	Entreprises de 10 à 19 salariés 
Frais pédagogiques: 100 000 xpf	Frais pédagogiques: 200 000 xpf
Frais annexes: 80 000 xpf	Frais annexes: 100 000 xpf

*Les montants des enveloppes de financement sont réévalués chaque année.

Vous pouvez demander le financement des formations externes et des frais liés à la formation (transport et salaires). L'allocation de l'enveloppe est faite après étude du dossier par le FPG. Cette enveloppe est octroyée dans la limite des Fonds Mutualisés disponibles et sous condition du respect des Règles de Gestion du FPG.*Les montants des enveloppes de financement sont réévalués chaque année.

**Dès que le chef d'entreprise exprime sa volonté de bénéficier des Fonds Mutualisés, il ne peut se prévaloir de ses cotisations mensuelles (DTI)
Comment demander une prise en charge ?**

1) Déposer le **formulaire** rempli et signé par le chef d'entreprise, accompagné des pièces suivantes :

- Devis non signé
- Contenu de la formation (programme pédagogique)
- RIB de l'entreprise
- Ordre de recette de la CPS le plus récent

Il est conseillé d'adresser votre demande de prise en charge au minimum 15 jours avant le début de la formation, par courrier, fax, mail ou en main propre.

Attention : date butoir de dépôt de vos demandes le 15/12/N.

2) Validation de votre demande à réception de l'accord de prise en charge du FPG.

Le règlement se fera directement auprès de l'organisme de formation à réception des feuilles de présence et de la facture.

Absence de vos salariés à la formation

Le Fonds paritaire de gestion reconnaît uniquement les motifs d'absence suivants : en cas de force majeure (convocation au tribunal ou décès) ou maladie.

En l'absence de justificatifs, les factures ne pourront faire l'objet d'un paiement. Le différend commercial qui pourrait résulter de ce refus de paiement par le Fonds paritaire devra être réglé entre l'entreprise et l'organisme de formation.

⇒ **Utilisation de votre DTI : demande de remboursement des frais de formation**

La prise en charge se fait à hauteur des cotisations versées mensuellement. Vous pouvez demander le remboursement des formations internes, formations externes et des frais liés à la formation (transport, salaires, hébergement et repas).

Comment demander un remboursement?

Déposer le formulaire rempli et signé par le chef d'entreprise, accompagné des pièces suivantes :

- Devis signé
- Contenu de la formation (programme pédagogique)
- Feuilles de présence
- Facture acquittée
- Justificatifs des frais annexes
- RIB de l'entreprise (1 fois par an)
-

A DÉPOSER À LA FIN DE CHAQUE FORMATION
DATE BUTOIR DE DÉPÔT DES DEMANDES: 28/02/N+1

✓ Entreprises de 20 salariés et plus

⇒ Utilisation de votre DTI : demande de remboursement des frais de formation

La prise en charge se fait à hauteur des **cotisations versées mensuellement (DTI)**. Vous pouvez demander le remboursement des formations internes, formations externes et des frais liés à la formation (transport, salaires, hébergement et repas).

Comment demander un remboursement?

Déposer le formulaire rempli et signé par le chef d'entreprise, accompagné des pièces suivantes :

- Devis signé
- Contenu de la formation (programme pédagogique)
- Feuilles de présence
- Facture acquittée
- Justificatifs des frais annexes
- RIB de l'entreprise (1 fois par an)
-

A DÉPOSER À LA FIN DE CHAQUE FORMATION
DATE BUTOIR DE DÉPÔT DES DEMANDES: 28/02/N+1

⇒ Modalités de prise en charge

Modalités de prise en charge : **UTILISATION DE VOTRE COTISATION (DTI)**

Qui : Le chef d'entreprise utilise les cotisations mensuelles pour financer les formations de l'entreprise

Quoi : Il demande le remboursement des formations internes, formations externes et tous les frais liés à la formation... (*voir définition fiche pratique formations et frais éligibles*).

Quand : Il dépose un dossier de remboursement **à la fin de chaque formation** ou à réception de toutes les pièces obligatoires au financement. Attention date Butoir de dépôt le 28 février de l'année N+1 (28/ 02/ N+1)

Comment : l'entreprise **réalise la formation dans l'année civile** de l'année N (**du 01/ 01/ N au 31/ 12/ N**) et demande le remboursement à l'issue de la formation.

Pour cela, le chef d'entreprise doit **compléter le formulaire unique et joindre les pièces** suivantes:

- Contrat de formation signé avant la formation (bon de commande ou convention signé)
- Contenu de la formation (programme pédagogique)
- Feuilles de présence signées par les stagiaires + N°DN des salariés en formation

- Facture acquittée par le prestataire de formation ou facture avec justificatif de règlement (ordre de virement, chèque...)
- Justificatifs (autres frais : location de matériel...)
- RIB de l'entreprise (déposer une seule fois par an)

Pourquoi : Ces documents vont justifier de la réalisation de la formation et permettre l'engagement du compte client.

Combien : La prise en charge se fait à **hauteur des cotisations versées mensuellement (DTI)**

Cas particulier : Dans le cadre de ses prérogatives, le Fonds Paritaire est amené à répondre à une demande pour un secteur d'activité ou une formation spécifique pour une entreprise. Cette action est appelée **GESTION DE GROUPE**. La prise en charge de cette formation est effectuée au préalable en accord avec le chef d'entreprise.

⇒ Calcul de la cotisation à la formation professionnelle continue Comment, je cotise ? :

1- L'entreprise de droit privé déclare ses salariés et sa masse salariale brute mensuellement auprès de la CPS.

L'entreprise : « **Envoi la déclaration de main d'œuvre avant le 10 du mois suivant (M +1).** »

2- La CPS transmet à l'entreprise son Ordre de Recette afin qu'elle s'acquitte des cotisations patronales et salariales.

L'entreprise : « **Paie son Ordre de Recette** »

3- La cotisation à la formation professionnelle continue est incluse dans l'Ordre de Recette. Le règlement de l'ordre de recette ouvre automatiquement le compte client de l'entreprise au Fonds Paritaire de Gestion.

« **Compte client = DTI (Droit de Tirage Individualisé)** »

Mode de calcul de la cotisation

La cotisation à la formation professionnelle continue est prélevée mensuellement par la CPS. Cette **cotisation mensuelle** est calculée de la manière suivante =

(Votre déclaration de la masse salariale brute mensuelle) x 0,5%

Afin de pouvoir fonctionner, le Fonds Paritaire prélève 10% de frais de gestion sur cette cotisation mensuelle. Ainsi le compte client de l'entreprise est composé de :

((Votre déclaration de la masse salariale brute mensuelle) x 0,5%) -10%

Le compte client est appelé également le Droit de Tirage Individualisé (**DTI**). Il constitue le montant mensuel que vous pouvez faire valoir pour le financement de vos formation

Utilisation de votre compte client

Chaque entreprise dispose d'un compte client qu'elle utilise dans l'année civile.

Principe : les formations doivent être engagées et réalisées du 1 janvier au 31 décembre de l'année N

(01/ 01/ N au 31/ 12/ N)

La demande de financement peut être envoyée tout au long de l'année civile et suivant les modalités de prise en charge – date butoir à respecter (*développées ci-après*).

Si les cotisations ne sont pas utilisées dans l'année civile, elles sont reversées dans un fonds commun appelé Fonds Mutualisés. Les Fonds Mutualisés permettent de financer les formations des entreprises de 1 à 19 salariés (*voir détail dans les modalités de prise en charge*).