



Accompagner les transitions, faire grandir les potentiels

La formation continue, moteur de transformation et de croissance pour les entreprises landaises

Aujourd'hui plus que jamais, les entreprises font face à des mutations profondes : évolutions technologiques, transitions écologiques, transformations organisationnelles... autant de défis qui nécessitent de s'adapter, d'anticiper, de se réinventer.

Mais il ne peut y avoir de transition réussie sans accompagnement solide. Et il ne peut y avoir de croissance durable sans montée en compétences.

La CCI des Landes s'inscrit pleinement dans cette dynamique. À vos côtés, nous faisons de la formation continue un levier stratégique pour franchir chaque étape, pour révéler les talents, pour transformer l'élan en résultat.

Votre contact



05.58.05.44.81
formation@landes.cci.fr



www.landes.cci.fr



Être utile aux entreprises landaises, c'est notre raison d'être.

Chaque année, **ce sont plus de 1200 personnes qui nous font confiance** pour monter en compétences, faire évoluer leur parcours professionnel ou relever de nouveaux défis.

Ce chiffre, au-delà de la performance, reflète notre engagement : **accompagner durablement les entreprises du territoire en répondant avec justesse à leurs besoins concrets.**

Cette nouvelle édition de notre catalogue a été entièrement repensée et enrichie. Pourquoi ? Parce que vos enjeux évoluent vite, et que votre temps est précieux. Nous avons souhaité vous proposer une offre encore plus lisible, plus accessible, mais surtout alignée avec les réalités du terrain, pour répondre aux attentes de vos équipes, quel que soit leur niveau, leur métier ou leur secteur. La CCI des Landes est un acteur majeur de la formation continue sur le territoire.

Ce positionnement, nous le devons à la confiance que vous nous accordez, à la compétence de nos intervenants, à notre proximité avec les entreprises... mais aussi à notre capacité à innover et à garantir une qualité de service reconnue.

Notre engagement qualité est d'ailleurs attesté par les certifications ISO 9001 et Qualiopi, gages de notre exigence et de notre professionnalisme.



Notre ambition est claire : faire en sorte que, lorsqu'on parle de formation dans les Landes, la CCI s'impose naturellement comme la référence.

Nous espérons que ce nouveau catalogue saura vous inspirer et vous accompagner tout au long de l'année.

À très bientôt dans l'une de nos formations.



Florian DAGNIAUX,
Responsable pédagogique et développement commercial du pôle formation continue de la CCI des Landes.

SOMMAIRE

01 ACCUEIL

ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE FRAGILITÉ (SANTÉ ET SERVICES PUBLICS)	10
ACCUEIL EN LIGNE ET GESTION DES CANAUX NUMÉRIQUES	12
ACCUEIL ET GESTION DES RÉCLAMATIONS CLIENTS - GESTION DES CONFLITS	14
ADOPTER LES RÈGLES D'ÉTHIQUE ET GARANTIR LA CONFIDENTIALITÉ À L'ACCUEIL	16
AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT À L'ACCUEIL	18
ATTITUDE ET COMPORTEMENT PROFESSIONNEL POUR L'ACCUEIL	20
L'ACCUEIL DES VISITEURS INTERNATIONAUX ET COMPÉTENCES INTERCULTURELLES	22
MAÎTRISER L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE	24
PERSONNALISER L'ACCUEIL POUR UNE EXPÉRIENCE CLIENT UNIQUE	26
TECHNIQUES D'ACCUEIL ET D'ÉCOUTE ACTIVE	28
TECHNIQUES DE COMMUNICATION POUR UN ACCUEIL DE QUALITÉ	30
TECHNIQUES DE GESTION DU STRESS POUR LE PERSONNEL D'ACCUEIL	32
VALORISER L'IMAGE DE MARQUE À TRAVERS L'ACCUEIL	34

02 BUREAUTIQUE

EXCEL FONCTIONS DE BASE	38
EXCEL APPROFONDISSEMENT	39

03 COMPTABILITÉ GESTION

ACTUALITÉ SOCIALE ET DROIT DU TRAVAIL 2025	45
ANALYSE FINANCIÈRE POUR NON-FINANCIERS	48
CALCULER ET INDEMNISER LES CONGÉS PAYÉS	50
CLÔTURE DES COMPTES ET TRAVAUX D'INVENTAIRE	52
COMPTABILITÉ ANALYTIQUE ET CALCUL DES COÛTS	54
CONTRÔLE DE GESTION POUR PME	56
DSN - ÉTABLIR LA DÉCLARATION ET SÉCURISER SES PRATIQUES	58
FACTURATION ÉLECTRONIQUE	60
FIABILISER LA PAIE-PROCÉDURES ET CONTRÔLES	62
GESTION BUDGÉTAIRE ET PRÉVISIONNELLE	64
GESTION DE LA TRÉSORERIE AU QUOTIDIEN	66
GESTION DES IMMOBILISATIONS ET AMORTISSEMENTS	68
GESTION DES OBLIGATIONS FISCALES ET SOCIALES	70
INITIATION À LA COMPTABILITÉ GÉNÉRALE	2
LES BASES DE LA PAIE	74
LES FONDAMENTAUX RH	76
PAIE ET CHARGES SOCIALES	78

04 DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DES ENTRETIENS DE VENTE	82
ANALYSE ET INTELLIGENCE ÉCONOMIQUE POUR LE DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL	84
DÉVELOPPER SA STRATÉGIE DE PROSPECTION EN LIGNE	86
GESTION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT ET PERSONNALISATION DE L'OFFRE	88
INTRODUCTION AUX OUTILS DE CRM POUR LES TPE-PME	90
MAÎTRISER LA RELATION CLIENT ET LA FIDÉLISATION	92
NÉGOCIATION COMMERCIALE EN ENVIRONNEMENT B2B	94
RÉPONDRE EFFICACEMENT À UN MARCHÉ PUBLIC	96
RÉSEAUTAGE ET DÉVELOPPEMENT DE PARTENARIATS COMMERCIAUX	100
TECHNIQUES DE PROSPECTION COMMERCIALE MULTICANALE	102
TECHNIQUES DE VENTE AVANCÉE ET VENTE CONSULTATIVE	104

05 DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

ADAPTABILITÉ ET RÉSILIENCE EN MILIEU PROFESSIONNEL	108
COMMUNICATION INTERPERSONNELLE ET ASSERTIVITÉ	110
DÉVELOPPEMENT DE LA CRÉATIVITÉ ET DE L'INNOVATION	112
DÉVELOPPEMENT DU LEADERSHIP	114
ÉQUILIBRE VIE PROFESSIONNELLE ET PERSONNELLE	116
GESTION DES CONFLITS ET MÉDIATION	118
GESTION DU STRESS ET DES ÉMOTIONS AU TRAVAIL	120
GESTION DU TEMPS ET DES PRIORITÉS	23
INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE AU TRAVAIL	125
PRISE DE PAROLE EN PUBLIC ET COMMUNICATION ORALE	127

06 MANAGEMENT

CONDUIRE SES ENTRETIENS PROFESSIONNELS	131
CONDUITE DU CHANGEMENT	133
DÉVELOPPEMENT DU LEADERSHIP ET DE LA VISION STRATÉGIQUE	35
GESTION DE LA PERFORMANCE ET MOTIVATION DES ÉQUIPES - DEVENIR MANAGER COACH	137
GESTION DES CONFLITS ET NÉGOCIATION	139
GESTION DU STRESS ET PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX	141
INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE ET LEADERSHIP	143
LEADERSHIP DIGITAL POUR MANAGER	145
MANAGEMENT AGILE - SAVOIR ADAPTER SON STYLE DE GESTION	147
MANAGEMENT DE PROXIMITÉ ET COMMUNICATION INTERPERSONNELLE	149
MANAGEMENT INTERGÉNÉRATIONNEL ET DIVERSITÉ	151
POSTURE DU NOUVEAU MANAGER	153
PRISE DE DÉCISION ET GESTION DE L'INCERTITUDE	156
TUTORER ET ACCOMPAGNER UN NOUVEAU SALARIÉ	158
PILOTER ET COMMUNIQUER LE PROJET RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE MON ENTREPRISE	160

SOMMAIRE

07 SÉCURITÉ - RÉGLEMENTAIRE

ÉCHAFAUDAGE	165
ÉQUIPIER DE PREMIÈRE INTERVENTION	167
FORMATION POUR NOUVEAUX ÉLUS ET SUPPLÉANTS DU CSE	169
MISE À JOUR DES CONNAISSANCES POUR RENOUVELLEMENT DES ÉLUS ET SUPPLÉANTS DU CSE	172
GESTION DES ALLERGÈNES	176
GESTION DES ÉQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELLE	178
HYGIÈNE ALIMENTAIRE ADAPTÉE À L'ACTIVITÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE RESTAURATION COMMERCIALE	180
SST INITIAL	84
MAC SST	186
RÉFÉRENT SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL	88
MANIPULATION DES EXTINCTEURS	190
PERMIS D'EXPLOITATION	192
RENOUVELLEMENT DU PERMIS D'EXPLOITATION	196
PRÉVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX	198
TRAVAIL EN HAUTEUR	200

08 HABILITATIONS ÉLECTRIQUES

HABILITATION ÉLECTRIQUE BOHO	204
HABILITATION ÉLECTRIQUE BS BE	206
HABILITATION ÉLECTRIQUE B1 B2	208
HABILITATION ÉLECTRIQUE B2V - H2V	210
HABILITATION ÉLECTRIQUE BE ESSAI HAUTE TENSION	212
HABILITATION ÉLECTRIQUE BE ESSAI	214
HABILITATION ÉLECTRIQUE BE MESURAGE	216
HABILITATION ÉLECTRIQUE BE VÉRIFICATION	218
HABILITATION ÉLECTRIQUE BR	220
HABILITATION ÉLECTRIQUE H1 H2	222
HABILITATION ÉLECTRIQUE HC	224
HABILITATION ÉLECTRIQUE HT TST	226

CRÉER SON SITE WEB..... 230

MAINTENIR ET METTRE À JOUR SON SITE WORDPRESS..... 232

CRÉER SON SITE E-COMMERCE 234

RÉFÉRENCEMENT NATUREL (SEO) 236

E-COMMERCE ET OPTIMISATION DE LA CONVERSION 238

E-MAIL MARKETING ET CAMPAGNES D'AUTOMATISATION 240

GESTION ET ANIMATION DES RÉSEAUX SOCIAUX..... 242

GÉRER LES RÉSEAUX SOCIAUX POUR DÉVELOPPER SON ACTIVITÉ 244

INTRODUCTION AU WEBMARKETING ET À LA STRATÉGIE DIGITALE 246

PERSONNALISATION ET EXPÉRIENCE UTILISATEUR 248

PUBLICITÉ EN LIGNE GOOGLE ADS ET SOCIAL ADS 250

PUBLICITÉ SUR LES PLATEFORMES VIDÉOS (YOUTUBE, TIKTOK)..... 252

CRÉATION DE CONTENU OPTIMISÉ POUR LE WEB 254

CRÉER DES VISUELS ET DES VIDÉOS POUR LE WEB..... 256

ANALYTICS ET INTERPRÉTATION DES DONNÉES WEB..... 258

STRATÉGIE DE CONTENU ET STORYTELLING 260

ANALYSE DE DONNÉES ET PRISE DE DÉCISION AVEC L'IA 262

AUTOMATISATION DES TÂCHES GRÂCE À L'IA 264

ÉTHIQUE ET RÉGLEMENTATION DE L'IA 266

INTRODUCTION À L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE POUR LES ENTREPRISES 268

PERSONNALISATION ET EXPÉRIENCE CLIENT AVEC L'IA..... 270

PROMPT ET INTERACTION AVEC L'IA GÉNÉRATIVE 272

INTRODUCTION À LA CYBERSÉCURITÉ POUR LES TPE PME..... 274

SENSIBILISATION AUX RISQUES CYBER..... 276

SÉCURITÉ DES SYSTÈMES INFORMATIQUES ET RÉSEAUX..... 278

GESTION DE CRISE ET INTERVENTION EN CAS D'INCIDENT 280

SÉCURISATION DES DONNÉES ET CONFORMITÉ RGPD 282

FORMATION SUR MESURE 284

MODALITÉS DE FINANCEMENT..... 285

01 - ACCUEIL

ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE FRAGILITÉ (SANTÉ ET SERVICES PUBLICS)	10
ACCUEIL EN LIGNE ET GESTION DES CANAUX NUMÉRIQUES	12
ACCUEIL ET GESTION DES RÉCLAMATIONS CLIENTS - GESTION DES CONFLITS	14
ADOPTER LES RÈGLES D'ÉTHIQUE ET GARANTIR LA CONFIDENTIALITÉ À L'ACCUEIL	16
AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT À L'ACCUEIL	18
ATTITUDE ET COMPORTEMENT PROFESSIONNEL POUR L'ACCUEIL	20
L'ACCUEIL DES VISITEURS INTERNATIONAUX ET COMPÉTENCES INTERCULTURELLES	22
MAÎTRISER L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE	24
PERSONNALISER L'ACCUEIL POUR UNE EXPÉRIENCE CLIENT UNIQUE	26
TECHNIQUES D'ACCUEIL ET D'ÉCOUTE ACTIVE	28
TECHNIQUES DE COMMUNICATION POUR UN ACCUEIL DE QUALITÉ	30
TECHNIQUES DE GESTION DU STRESS POUR LE PERSONNEL D'ACCUEIL	32
VALORISER L'IMAGE DE MARQUE À TRAVERS L'ACCUEIL	34

Votre contact





ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE FRAGILITÉ (SANTÉ ET SERVICES PUBLICS)

L'accueil des personnes en situation de fragilité nécessite une approche humaine et adaptée. Comprendre leurs besoins spécifiques, adapter son attitude et garantir un environnement bienveillant sont autant de compétences essentielles. Cette formation vous permet de développer une communication rassurante et de gérer des situations délicates avec tact et sensibilité.

Informations pratiques

- Objectifs : Savoir adapter son accueil pour les personnes en situation de vulnérabilité ou de fragilité
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Développer des compétences en communication empathique et adaptée pour répondre aux besoins spécifiques, Savoir adapter son langage et son attitude face à des publics vulnérables, Assurer un environnement rassurant et inclusif
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas, Ateliers pratiques, Échanges en groupe
- Modalités d'évaluation : QCM et mises en situation
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Maîtrise des techniques de communication bienveillante
- Capacité à gérer des situations délicates
- Savoir orienter et accompagner efficacement les personnes vers les services et aides adaptés
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Comprendre la fragilité et ses impacts sur l'accueil

- Définir la fragilité : aspects sociaux, médicaux et psychologiques
- Identifier les besoins spécifiques des publics en situation de vulnérabilité
- Prendre en compte les enjeux éthiques et la posture professionnelle à adapter

2- Techniques de communication et posture bienveillante

- Développer une écoute active et empathique
- Utiliser un langage simple et accessible, adapté aux différentes fragilités
- Appliquer des techniques de gestion du stress et des émotions pour favoriser un échange apaisé

3- Adapter l'accueil aux différents types de fragilité

- Accueillir une personne en situation de handicap (moteur, sensoriel, mental)
- Gérer l'accueil de personnes en détresse psychologique ou sociale
- Réagir face aux difficultés de communication

4- Gestion des situations sensibles et orientation

- Faire face à des comportements anxieux, agressifs ou en détresse
- Connaître les ressources et dispositifs d'aide pour orienter efficacement les personnes
- Assurer un accompagnement respectueux et inclusif dans les services publics et médicaux

5- Mises en situation et études de cas

- Simulation d'accueil de personnes en situation de fragilité
- Exercices de reformulation et gestion des émotions
- Debriefing et analyse des bonnes pratiques



ACCUEIL EN LIGNE ET GESTION DES CANAUX NUMÉRIQUES

À l'ère du numérique, la qualité de l'accueil en ligne est devenue un facteur déterminant de satisfaction client. Emails, chats ou plateformes de messagerie sont des canaux où l'interaction doit rester rapide, claire et personnalisée. Cette formation vous aide à maîtriser ces outils pour garantir une expérience fluide et positive tout au long du parcours client, quelles que soient les circonstances..

Informations pratiques

- Objectifs : Apprendre à accueillir et répondre aux clients par email et chat de manière rapide et professionnelle
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Développer une communication écrite et instantanée adaptée aux échanges numériques, Savoir accueillir et accompagner un client à distance, Gérer les interactions en ligne avec réactivité, professionnalisme et personnalisation
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Ateliers pratiques, Échanges en groupe, Études de cas
- Modalités d'évaluation : QCM et mises en situation
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Maîtrise des bonnes pratiques de communication écrite
- Capacité à gérer plusieurs canaux numériques simultanément
- Savoir répondre aux demandes et gérer les situations délicates en ligne
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.





1- Les enjeux de l'accueil en ligne

- Comprendre l'impact d'un accueil digital sur l'image et la satisfaction client
- Identifier les spécificités de la communication numérique (temps de réponse, tonalité, clarté des messages)
- Assurer une expérience client fluide et personnalisée à distance

2- Maîtriser les différents canaux numériques

- Utiliser efficacement les emails, chats, FAQ et réseaux sociaux pour gérer l'accueil et les demandes
- Rédiger des messages professionnels, concis et chaleureux
- Adapter son style et son ton en fonction du canal et de l'interlocuteur

3- Techniques de communication écrite efficace

- Pratiquer l'écoute active à distance et la reformulation écrite.
- Gérer les attentes et rassurer le client via un message clair et structuré.
- Employer des formules adaptées pour désamorcer les tensions et valoriser l'interlocuteur.

4- Gestion des demandes et situations délicates en ligne

- Gérer les réclamations et objections via email ou chat en adoptant une posture professionnelle.
- Traiter les cas de clients mécontents ou agressifs avec tact.
- Maintenir une communication cohérente et efficace à travers différents canaux.

5- Mises en situation et études de cas

- Simulations d'échanges par email et chat.
- Exercices de rédaction de réponses types et gestion des objections.
- Analyse et amélioration des pratiques observées.



ACCUEIL ET GESTION DES RÉCLAMATIONS CLIENTS- GESTION DES CONFLITS

La gestion des réclamations est une opportunité pour transformer une insatisfaction en fidélité. Face à des situations parfois tendues, il est crucial d'adopter une approche structurée et empathique. Cette formation vous accompagne dans l'acquisition de techniques spécifiques pour apaiser les tensions, comprendre les besoins réels des clients insatisfaits, et restaurer une relation constructive et durable.

Informations pratiques

- Objectifs : Apprendre à gérer les réclamations de manière professionnelle et transformer une situation négative en opportunité
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Développer une approche professionnelle et empathique face aux réclamations clients, Transformer une situation conflictuelle en opportunité de fidélisation, Maîtriser les techniques de communication pour désamorcer les tensions et rétablir un climat positif
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas, Ateliers pratiques, Échanges en groupe
- Modalités d'évaluation : QCM et mises en situation
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Techniques de gestion des réclamations
- Maîtrise de la communication en situation de tension
- Gestion des conflits et désamorçage des tensions
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.





1- Les enjeux de la gestion des réclamations

- Pourquoi une réclamation bien traitée peut renforcer la fidélité client
- Identifier les attentes et besoins cachés derrière une plainte
- Transformer une réclamation en opportunité d'amélioration du service

2- Techniques de communication pour gérer les réclamations

- Écoute active : savoir reformuler et valider la demande du client
- Choisir les bons mots pour apaiser une situation tendue
- L'importance de la posture et du langage corporel dans la gestion des conflits

3- Désamorcer les tensions et gérer les conflits

- Identifier les différents types de clients mécontents et adapter son approche
- Techniques de désescalade pour apaiser un client agressif
- Savoir dire non sans frustrer et proposer des alternatives

4- Mises en situation et entraînement pratique

- Jeux de rôle : traiter une réclamation difficile en face-à-face et par téléphone
- Simulations de gestion de conflit et négociation avec un client insatisfait
- Débriefing et axes d'amélioration individuels



ADOPTER LES RÈGLES D'ÉTHIQUE ET GARANTIR LA CONFIDENTIALITÉ À L'ACCUEIL

L'accueil client implique une gestion rigoureuse des informations personnelles et des interactions professionnelles. Respecter les principes d'éthique et de confidentialité est essentiel pour établir une relation de confiance durable avec les clients et pour se conformer aux obligations légales en vigueur. Cette formation vous aide à maîtriser les pratiques nécessaires pour protéger les données, adopter une posture éthique et gérer les situations sensibles avec discrétion et professionnalisme.

Informations pratiques

- Objectifs : Connaître et appliquer les règles de confidentialité pour un accueil éthique
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : intégrer les principes d'éthique et de confidentialité dans les interactions d'accueil, Savoir gérer les informations sensibles avec discrétion et professionnalisme, Adopter un comportement exemplaire en accord avec les obligations légales et les bonnes pratiques
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas, Ateliers pratiques, Échanges en groupe
- Modalités d'évaluation : QCM et mises en situation
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Maîtrise des règles de confidentialité et des obligations légales
- Adoption d'une posture éthique et professionnelle
- Gestion des situations sensibles et prévention des risques
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Les principes fondamentaux de l'éthique et de la confidentialité

- L'importance de la confidentialité dans l'accueil et la relation client
- Cadre légal et réglementaire (RGPD, secret professionnel, obligations internes)
- Identifier les risques liés à la mauvaise gestion des informations sensibles

2- Communication et posture éthique en accueil

- Adopter une communication neutre et bienveillante dans les échanges
- Maîtriser l'attitude et le langage corporel pour garantir la discrétion
- Savoir réagir face aux demandes inappropriées ou aux conflits d'intérêts

3- Gérer les situations sensibles et prévenir les erreurs

- Identifier les situations à risque et adopter la bonne réaction
- Prévenir les violations de confidentialité involontaires
- Savoir refuser poliment une demande non conforme aux règles éthiques

4- Mises en situation et exercices pratiques

- Jeux de rôle : gestion d'une situation délicate nécessitant discrétion et tact
- Analyse de cas pratiques liés à la confidentialité et aux conflits d'intérêts
- Débriefing et recommandations pour renforcer l'application des principes d'éthique



AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT À L'ACCUEIL

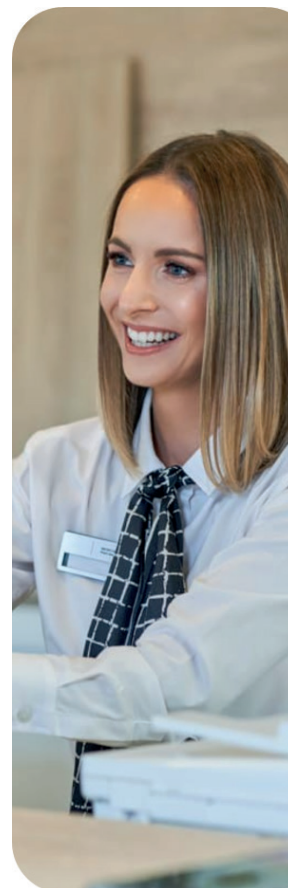
L'accueil est bien plus qu'une simple formalité : il s'agit du premier moment d'échange, celui qui détermine l'impression globale d'un client. Dans cette formation, vous apprendrez à comprendre les attentes explicites et implicites des visiteurs, à personnaliser vos interactions et à transformer chaque contact en une expérience inoubliable, favorisant ainsi la fidélisation et la recommandation.

Informations pratiques

- Objectifs : Développer les compétences pour offrir une expérience client de qualité dès l'accueil
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Développer une communication bienveillante et adaptée aux attentes des clients, Savoir instaurer un climat de confiance, Adapter son comportement et son discours aux différents profils
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas, Ateliers pratiques, Échanges en groupe
- Modalités d'évaluation : QCM et mises en situation
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Techniques de communication efficace
- Gestion des interactions clients
- Gestion des situations difficiles
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Comprendre les attentes des clients et leur perception de l'accueil

- L'importance de l'accueil dans la satisfaction et la fidélisation des clients
- Identifier les attentes explicites et implicites des visiteurs
- L'effet de la première impression sur l'image de marque et la relation client

2- Techniques d'interaction et personnalisation de l'accueil

- Développer une approche adaptée selon le profil du client
- Personnaliser l'accueil pour créer un lien de confiance
- Utiliser des techniques de reformulation et d'adaptation du discours

3- Communication bienveillante et gestion des émotions

- Maîtriser son ton et son langage pour rassurer le client
- L'importance de la posture et de l'expression faciale
- Savoir écouter et faire preuve d'empathie pour anticiper les besoins

4- Anticipation et gestion des situations difficiles

- Identifier les signaux d'insatisfaction et désamorcer les tensions
- Gérer les objections et les demandes complexes avec professionnalisme
- Savoir rebondir face à une situation inattendue sans altérer l'expérience client

5- Exercices pratiques et mises en situation

- Simulations d'accueil en face-à-face et par téléphone
- Analyse des comportements et identification des axes d'amélioration
- Plan d'actions personnalisé pour optimiser son approche d'accueil



ATTITUDE ET COMPORTEMENT PROFESSIONNEL POUR L'ACCUEIL

Représenter une entreprise implique une attitude professionnelle irréprochable. De la posture physique à la gestion des émotions, chaque détail contribue à véhiculer l'image et les valeurs de votre organisation. Cette formation met l'accent sur l'importance d'une présentation soignée, d'une éthique irréprochable et d'une communication adaptée pour garantir un accueil exemplaire en toutes circonstances.

Informations pratiques

- Objectifs : Adopter une attitude et un comportement professionnel pour représenter efficacement l'entreprise
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Développer des compétences en communication verbale et non-verbale pour instaurer une relation de confiance et garantir une expérience client optimale
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas, ateliers pratiques, échanges en groupe
- Modalités d'évaluation : QCM et mises en situation
- Tarif inter-entreprise : 380 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 € / jour

Compétences développées

- Maîtrise des techniques de communication positive
- Utilisation efficace du langage corporel dans les interactions clients
- Capacité à gérer les situations d'accueil de manière professionnelle
- Accessibilité : Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.





1- Les fondamentaux de la communication en accueil

- Comprendre les enjeux de la communication dans l'accueil client
- Identifier les composantes de la communication verbale et non verbale
- Reconnaître l'importance de la première impression et de l'image véhiculée

2- Techniques de communication positive

- Adopter un langage positif et bienveillant
- Utiliser des formulations adaptées pour valoriser l'interlocuteur
- Pratiquer l'écoute active pour mieux comprendre les besoins du client

3- Maîtrise du langage corporel

- Analyser l'impact des gestes, postures et expressions faciales
- Adapter sa gestuelle pour renforcer le message verbal
- Développer une attitude ouverte et accueillante

4- Gestion des situations d'accueil

- Accueillir différents types de clients avec professionnalisme
- Gérer les situations délicates ou conflictuelles
- Maintenir une attitude professionnelle en toutes circonstances

5- Mises en situation pratiques

- Simulations d'accueil physique et téléphonique
- Exercices de reformulation et de gestion des objections
- Analyse et débriefing des pratiques observées



L'ACCUEIL DES VISITEURS INTERNATIONAUX ET COMPÉTENCES INTERCULTURELLES

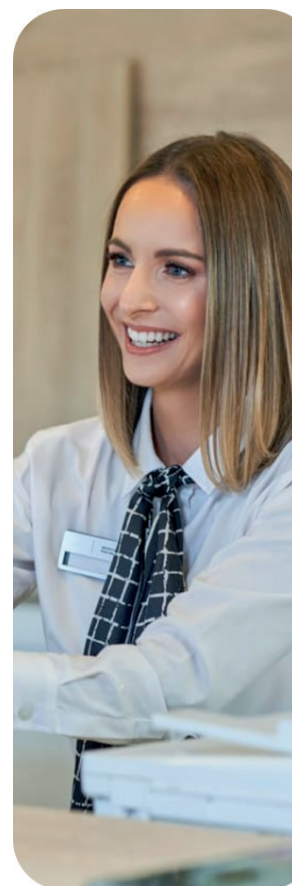
Dans un contexte globalisé, accueillir des visiteurs internationaux requiert des compétences interculturelles fortes. Les attentes et codes sociaux varient selon les cultures, rendant l'adaptation essentielle pour offrir un service exceptionnel. Cette formation vous propose de découvrir des outils et des pratiques adaptés pour répondre aux besoins spécifiques de vos visiteurs, tout en valorisant leur expérience au sein de votre organisation.

Informations pratiques

- Objectifs : Acquérir des compétences interculturelles pour accueillir les visiteurs internationaux
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Développer une communication adaptée aux différences culturelles, Comprendre et respecter les codes sociaux et attentes des visiteurs internationaux, Savoir gérer les interactions multiculturelles avec professionnalisme et bienveillance
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas, Ateliers pratiques, Échanges en groupe
- Modalités d'évaluation : QCM et mises en situation
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Maîtrise des bases de la communication interculturelle
- Compréhension des attentes des visiteurs internationaux
- Gestion des situations interculturelles sensibles
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Les fondamentaux de la communication interculturelle

- L'impact des différences culturelles sur l'accueil et l'interaction
- Comprendre les attentes et comportements spécifiques selon les cultures
- Identifier les risques de malentendus et savoir les éviter

2- Techniques de communication adaptées aux visiteurs internationaux

- Adopter un langage verbal et non verbal compréhensible et respectueux
- Les erreurs à éviter dans la communication interculturelle
- Adapter sa gestuelle et son ton en fonction des interlocuteurs

3- Gestion des attentes et des situations sensibles

- Accueillir des visiteurs de cultures variées avec bienveillance et professionnalisme
- Gérer les différences dans les attentes en matière de service et de relation client
- Maintenir une attitude professionnelle même en cas de difficultés culturelles

4- Mises en situation et exercices pratiques

- Jeux de rôle : accueillir un visiteur étranger et adapter son approche
- Cas pratiques de malentendus interculturels et solutions adaptées
- Débriefing et conseils personnalisés pour améliorer son approche interculturelle



MAITRISER L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

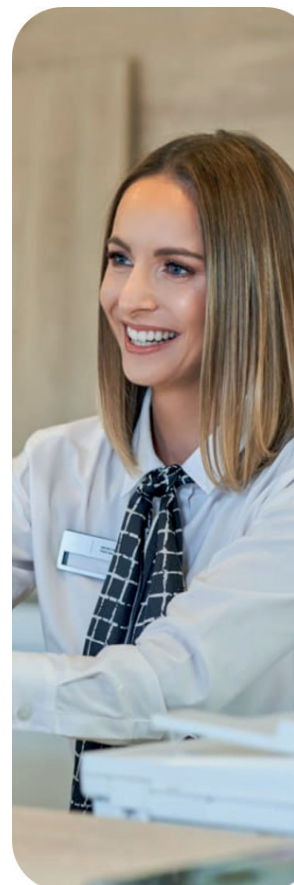
L'accueil téléphonique est souvent le premier contact qu'un client établit avec une entreprise, influençant directement son opinion. Un échange téléphonique réussi repose sur une écoute attentive, une diction claire et une gestion efficace des besoins exprimés. Cette formation vous guide dans l'acquisition de techniques pour transmettre une image professionnelle et chaleureuse, même dans les situations les plus complexe.

Informations pratiques

- Objectifs : Savoir prendre en charge les appels clients de manière professionnelle pour offrir un accueil téléphonique de qualité
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Écoute active et communication claire pour l'accueil téléphonique, Savoir gérer les appels entrants avec professionnalisme et efficacité, Adapter son ton et son discours en fonction des besoins de l'interlocuteur
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas, Ateliers pratiques, Échanges en groupe
- Modalités d'évaluation : QCM et mises en situation
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Techniques de communication téléphonique efficace
- Gestion des interactions téléphoniques
- Traitement des demandes et gestion des situations délicates
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- L'importance de l'accueil téléphonique dans l'expérience client

- Comprendre l'impact du premier contact téléphonique sur l'image de l'entreprise
- Identifier les attentes des appelants et adapter son discours en conséquence
- La posture professionnelle à adopter pour instaurer une relation de confiance

2- Techniques de communication téléphonique professionnelles

- Maîtriser l'intonation, le débit et le volume de la voix
- Utiliser des formulations positives et valorisantes
- Pratiquer l'écoute active pour bien comprendre et reformuler les demandes

3- Structurer et gérer efficacement un appel

- Les étapes clés d'un accueil téléphonique réussi (salutation, identification, traitement de la demande, clôture)
- Adapter sa posture et son ton en fonction des différents types d'appelants
- Réduire les temps d'attente et fluidifier le traitement des appels

4- Gérer les situations délicates et objections téléphoniques

- Désamorcer les tensions et gérer les réclamations avec calme et professionnalisme
- Savoir dire non sans frustrer l'interlocuteur
- Maintenir une attitude positive en toutes circonstances



PERSONNALISER L'ACCUEIL POUR UNE EXPÉRIENCE CLIENT UNIQUE

Chaque client a des attentes spécifiques qui méritent une attention particulière. Personnaliser l'accueil permet non seulement de répondre à ces attentes, mais aussi de créer une expérience unique et mémorable. Cette formation vous apprend à identifier les profils des clients, à adapter vos interactions et à offrir un service véritablement différencié.

Informations pratiques

- Objectifs : Apprendre à personnaliser l'accueil pour répondre aux attentes spécifiques de chaque client
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Développer une approche personnalisée en fonction du profil et des attentes, Savoir créer une interaction unique dès le premier contact, Adapter son discours et son comportement pour renforcer la satisfaction client
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas, Échanges en groupe, Mises en pratique
- Modalités d'évaluation : QCM et mises en situation
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Identification des besoins et attentes du client
- Techniques de personnalisation de l'interaction
- Gestion des interactions pour une expérience différenciée
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- L'impact de la personnalisation sur l'expérience client

- Pourquoi un accueil standardisé ne suffit plus aujourd'hui
- L'importance de l'écoute active pour capter les attentes spécifiques
- Les leviers psychologiques d'une interaction client réussie

2- Techniques pour personnaliser son accueil

- Utiliser le prénom du client et créer un lien dès les premiers instants
- Adapter son discours et son langage en fonction du contexte et du profil
- Développer une posture engageante et chaleureuse

3- Savoir reconnaître les signaux du client pour ajuster son accueil

- Identifier les émotions et attitudes des clients
- Adapter son ton, sa gestuelle et son langage en fonction du ressenti du client
- Transformer une interaction classique en moment privilégié

4- Gestion des situations délicates et attentes spécifiques

- Répondre aux demandes particulières tout en respectant les règles internes
- Gérer un client insatisfait en maintenant une approche personnalisée
- Anticiper les besoins pour offrir une expérience fluide et agréable



TECHNIQUES D'ACCUEIL ET D'ÉCOUTE ACTIVE

L'écoute active est une compétence incontournable pour comprendre en profondeur les besoins et attentes des clients. Elle permet non seulement de répondre avec précision, mais aussi de montrer une véritable considération pour chaque individu. Cette formation vous enseigne à décrypter les messages verbaux et non verbaux des clients afin de leur offrir une expérience sur mesure et de qualité.

Informations pratiques

- Objectifs : Apprendre à écouter activement pour mieux comprendre et répondre aux attentes des clients
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Développer une écoute attentive, Savoir reformuler et adapter son discours pour améliorer la qualité des échanges, Maîtriser les techniques de communication pour instaurer une relation de confiance
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas, Ateliers pratiques, Échanges en groupe
- Modalités d'évaluation : QCM et mises en situation
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Techniques d'écoute active et reformulation
- Communication verbale et non verbale efficace
- Gestion des interactions et des situations complexes
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- L'importance de l'écoute active dans l'accueil client

- Différences entre entendre et écouter.
- Les enjeux de l'écoute active pour la satisfaction client.
- Détecter les attentes et besoins sous-jacents à travers le discours du client.

2- Techniques d'écoute et d'analyse des échanges

- Maîtriser la reformulation et l'écho pour valider la compréhension.
- Développer son attention et éviter les biais d'interprétation.
- Adapter son langage et sa posture pour favoriser un échange fluide.

3- Gestion des interactions clients avec une écoute bienveillante

- Techniques pour rassurer et instaurer une relation de confiance.
- Adapter son ton et son discours selon le profil du client.
- Prendre en compte les signaux non verbaux pour ajuster sa réponse.

4- Mises en situation et cas pratiques

- Jeux de rôle sur la reformulation et la validation des attentes clients.
- Simulations d'échanges pour éviter les incompréhensions et tensions.
- Débriefing et recommandations personnalisées pour améliorer son écoute.



TECHNIQUES DE COMMUNICATION POUR UN ACCUEIL DE QUALITÉ

L'accueil client constitue une étape clé dans l'expérience client. Une communication efficace, qu'elle soit verbale ou non verbale, influence directement la perception et la satisfaction des visiteurs. Cette formation approfondit les techniques essentielles pour créer une interaction positive et marquante dès les premiers instants, contribuant à instaurer une relation de confiance durable tout en valorisant l'image de l'entreprise

Informations pratiques

- Objectifs : Maîtriser les techniques de communication verbale et non-verbale pour instaurer une relation de confiance avec les clients
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Développer une communication adaptée pour instaurer un climat de confiance, Savoir utiliser la communication verbale et non-verbale
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas, Ateliers pratiques, Échanges en groupe
- Modalités d'évaluation : QCM et mises en situation
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Techniques de communication verbale et non-verbale
- Écoute active et adaptation du discours
- Gestion des interactions et des situations délicates
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Comprendre l'impact de la communication sur l'expérience client

- L'accueil comme première impression déterminante
- Les enjeux de la communication verbale et non verbale
- L'importance d'un langage et d'une attitude cohérents avec l'image de l'entreprise

2

Techniques de communication positive et écoute active

- Utiliser un langage bienveillant et engageant
- Reformuler et adapter son discours en fonction de l'interlocuteur
- Gérer son ton, son rythme et son vocabulaire pour une interaction optimale

3

L'importance du langage corporel et de la posture

- L'impact des gestes, postures et expressions faciales
- Savoir adopter une attitude ouverte et rassurante
- Renforcer la cohérence entre langage verbal et non verbal

Votre contact



www.landes.cci.fr



TECHNIQUES DE GESTION DU STRESS POUR LE PERSONNEL D'ACCUEIL

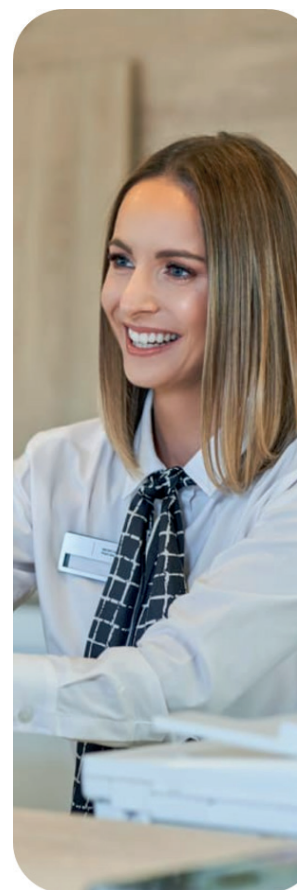
L'accueil est un métier exigeant qui peut rapidement devenir source de stress, en particulier en période de forte affluence ou face à des clients difficiles. Pour préserver votre bien-être et maintenir un service de qualité, cette formation vous propose des outils pratiques pour gérer votre stress efficacement, rester serein et conserver une attitude positive en toutes circonstances.

Informations pratiques

- Objectifs : Acquérir des techniques pour gérer le stress dans un contexte d'accueil, surtout lors des périodes de forte affluence
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Développer des stratégies personnelles pour mieux gérer le stress, Maintenir une posture calme et professionnelle face aux imprévus, Adopter des techniques de communication pour réduire le stress et favoriser un climat apaisé
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas, Ateliers pratiques, Échanges en groupe
- Modalités d'évaluation : QCM et mises en situation
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Techniques de gestion du stress
- Maîtrise de la communication apaisante
- Capacité à gérer la pression et les situations difficiles
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Identifier les sources de stress dans les métiers de l'accueil

- Les facteurs de stress courants (clients difficiles, charge de travail, imprévus).
- Le stress et son impact sur la performance et le bien-être.
- Auto-diagnostic : reconnaître ses propres réactions au stress.

2- Techniques de gestion du stress et maîtrise de soi

- Exercices de respiration et relaxation rapide en situation d'accueil.
- Gestion des émotions : transformer le stress en énergie positive.
- Organisation et priorisation des tâches pour limiter la pression.

3- Communication et gestion des situations difficiles

- Adapter son langage et sa posture pour apaiser une situation tendue.
- Désamorcer les tensions avec un client mécontent.
- L'importance du langage corporel dans la gestion du stress.

4- Mises en situation

- Jeux de rôle : gérer un client exigeant ou agressif.
- Simulations en conditions réelles : accueil en période de forte affluence.
- Débriefing et conseils personnalisés



VALORISER L'IMAGE DE MARQUE À TRAVERS L'ACCUEIL

L'accueil constitue une vitrine de l'entreprise, reflétant ses valeurs et son identité. En incarnant l'image de marque à travers chaque interaction, vous contribuez à renforcer la réputation de votre organisation. Cette formation explore les techniques pour aligner vos pratiques d'accueil avec les objectifs stratégiques de l'entreprise, afin de garantir une cohérence parfaite.

Informations pratiques

- Objectifs : Comprendre l'importance de l'accueil pour l'image de l'entreprise et adopter une attitude cohérente avec l'image de marque
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Adopter une posture et une communication en accord avec l'image de marque, Savoir incarner les valeurs et l'identité de l'entreprise, Offrir un accueil de qualité qui renforce la notoriété et la réputation de l'organisation
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas, Ateliers pratiques, Échanges en groupe
- Modalités d'évaluation : QCM et mises en situation
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Garantir une cohérence entre l'accueil et l'image de marque
- Techniques de communication alignées avec l'identité de marque
- Offrir une expérience fluide et positive
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Comprendre l'impact de l'accueil sur l'image de marque

- Le rôle stratégique de l'accueil dans la perception de l'entreprise.
- Identifier les valeurs et l'identité de l'entreprise pour les incarner dans l'accueil.
- L'importance de la cohérence entre posture, discours et environnement.

2- Techniques de communication et posture professionnelle

- Utiliser un langage et un ton adaptés à l'image de marque.
- L'impact du langage corporel sur la perception de l'accueil.
- Créer une expérience client alignée avec l'identité de l'entreprise.

3- Personnalisation de l'accueil et gestion des situations complexes

- Adapter son discours et sa posture aux différents profils de visiteurs.
- Gérer les objections et demandes spécifiques tout en valorisant l'entreprise.
- Savoir désamorcer les tensions sans nuire à l'image de marque

4- Mises en situation et analyse des pratiques

- Jeux de rôle sur l'accueil et la gestion des interactions sensibles.
- Simulations d'accueil en lien avec les valeurs de l'entreprise.
- Débriefing et axes d'amélioration pour optimiser son impact

02 - BUREAUTIQUE

EXCEL FONCTIONS DE BASE	37
EXCEL APPROFONDISSEMENT	39

Votre contact



05.58.05.44.81
formation@landes.cci.fr



EXCEL - FONCTIONS DE BASE

Cette formation vous permettra d'acquérir une maîtrise des fonctions de base indispensable à une gestion efficace des données. Vous apprendrez à utiliser les formules essentielles, à organiser vos feuilles de calcul et à automatiser des tâches simples pour améliorer votre productivité au quotidien.

Informations pratiques

- Objectifs : Utiliser les fonctions de base d'Excel, en autonomie
- Prérequis : Savoir utiliser l'outil informatique, maîtriser les opérations de calcul de base
- Aptitudes : Utiliser des formules simples et organiser ses données, Créer des tableaux et des graphiques
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Support de cours, Ludopédagogie, Mises en pratique
- Modalités d'évaluation : QCM et entretien oral au cours et à la fin de l'action de formation
- Tarif inter-entreprise : 760 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 € / jour

Compétences développées

- Se repérer dans Excel
- Concevoir, présenter et imprimer ses tableaux
- Organiser ses classeurs
- Adapter Excel à son utilisation
- Mettre en place des formules pour automatiser les calculs
- Illustrer avec un graphique simple
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Se repérer dans Excel et concevoir des tableaux

- Classeurs, feuilles de calcul, cellules
- Utiliser les barres d'outils, le menu, l'aide
- Gérer les cellules : saisie et recopie, suite automatiques
- Mettre en place des formules
- Utiliser des fonctions simples
- Insérer, supprimer des lignes ou colonnes, déplacer des champs

2- Présenter, organiser des tableaux et les imprimer

- Formater les cellules : présenter les chiffres, le texte, les titres
- Mettre en forme des tableaux
- Imprimer : définir la zone d'impression, mise à l'échelle de la page
- Enregistrer, modifier un classeur
- Répartir ses données sur plusieurs feuilles
- Insérer, supprimer, déplacer, copier une feuille

3- Illustrer avec un graphique simple

- Créer un graphique à partir d'un tableau
- Les différents types de graphiques

4- Adapter Excel à son utilisation

- Paramétrer les options de travail : modifier et créer des barres d'outils
- Créer des formats personnalisés et définir des formats conditionnels

5- Mettre en place des formules pour automatiser les calculs

- Mettre en place des conditions simples, complexes, imbriquées : SI, OU, ET
- Utiliser les différents modes d'adressage : relatif (A1), absolu (\$A\$1)
- Nommer des cellules, des plages de cellules
- Rechercher une valeur
- Calculer sur des dates, des heures
- Protéger vos formules, une feuille, un classeur



EXCEL APPROFONDISSEMENT

Informations pratiques

- Objectifs : Maîtriser les fonctions approfondies d'Excel en concevant des tableaux performants et synthétiques, en exploitant une base de données structurées et optimisées par les formules de calcul
- Prérequis : Avoir une bonne connaissance des fonctions de bases sur les logiciels EXCEL. Il est conseillé d'avoir suivi la formation « EXCEL - fonctions de base »
- Aptitudes : Mettre en oeuvre des formules de calcul complexes et organiser ses données, Créer des tableaux et des graphiques
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Support de cours, échanges, tours de table, ludopédagogie, mises en situation
- Modalités d'évaluation : Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques. Le participant participe à un audit de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises
- Tarif inter-entreprise : 760 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 € / jour

Compétences développées

- Adapter excel à son utilisation
- Mettre en place des formules pour automatiser les calculs
- Illustrer avec un graphique complexe
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Créer et utiliser des tableaux et graphiques croisés dynamiques

- Création d'un tableau croisé dynamique
- Modification d'un tableau croisé dynamique
- Sélection, copie, déplacement et suppression d'un tableau croisé dynamique
- Disposition et mise en forme d'un tableau croisé dynamique
- Filtrer et rechercher dans un tableau croisé dynamique
- Graphique croisé dynamique

2- Exploitez vos tableaux de listes de données

- Calcul de sous-totaux
- Création et gestion d'un tableau
- Présentation et tri des données d'un tableau
- Calculs automatiques dans un tableau
- Filtrage automatique
- Filtres personnalisés
- Valeurs vides et doublons
- Filtrer avec une zone de critères
- Copier les lignes filtrées par une zone de critères
- Statistiques avec zone de critères

3- Utilisez des fonctions de calculs avancées

- Table de consultation et fonctions de recherche
- Fonctions texte
- Calculs d'heures
- Calculs de dates
- Conditions avec ET, OU, NON
- Conditions imbriquées

DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

- Fonctions conditionnelles
- Formule matricielle
- Calculs lors de copies
- Consolidation
- Fonctions financières
- Table à double entrées

4- Partagez en toute sécurité

- Protection d'un classeur
- Protection des cellules
- Partage d'un classeur
- Suivi des modifications d'un classeur
- Fusion de classeurs
- Finaliser un document
- Signature numérique

03 - COMPTABILITÉ GESTION

ACTUALITÉ SOCIALE ET DROIT DU TRAVAIL 2025	45
ANALYSE FINANCIÈRE POUR NON-FINANCIERS	47
CALCULER ET INDEMNISER LES CONGÉS PAYÉS.....	49
CLÔTURE DES COMPTES ET TRAVAUX D'INVENTAIRE.....	51
COMPTABILITÉ ANALYTIQUE ET CALCUL DES COÛTS.....	53
CONTRÔLE DE GESTION POUR PME.....	55
DSN - ÉTABLIR LA DÉCLARATION ET SÉCURISER SES PRATIQUES	57
FACTURATION ÉLECTRONIQUE	59
FIABILISER LA PAIE-PROCÉDURES ET CONTRÔLES	61
GESTION BUDGÉTAIRE ET PRÉVISIONNELLE	63
GESTION DE LA TRÉSORERIE AU QUOTIDIEN	65
GESTION DES IMMOBILISATIONS ET AMORTISSEMENTS	67
GESTION DES OBLIGATIONS FISCALES ET SOCIALES	69
INITIATION À LA COMPTABILITÉ GÉNÉRALE.....	71
LES BASES DE LA PAIE.....	73
LES FONDAMENTAUX RH	75
PAIE ET CHARGES SOCIALES	78





ACTUALITÉ SOCIALE ET DROIT DU TRAVAIL 2025

Dans un contexte où le droit social évolue rapidement sous l'effet des réformes successives, de nouvelles obligations administratives et de jurisprudences impactantes, les dirigeants de TPE et PME ainsi que les personnes en charge des ressources humaines doivent continuellement adapter leurs pratiques. Les entreprises de moins de 50 salariés, en particulier, sont souvent confrontées à un manque de ressources pour assurer une veille sociale efficace et mettre en œuvre les changements requis.

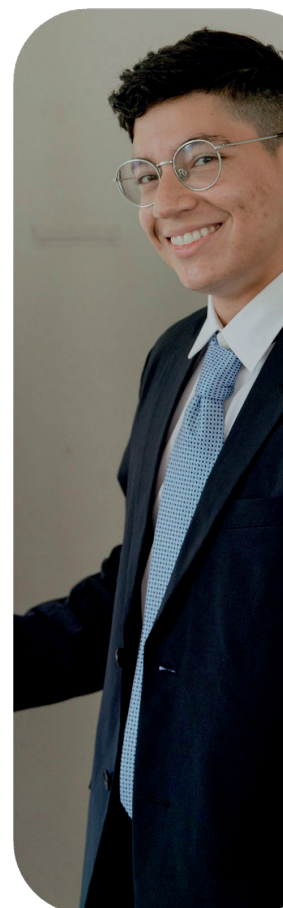
Cette formation a été conçue pour apporter une lecture opérationnelle, claire et structurée des dernières actualités en droit social, en tenant compte des spécificités des petites entreprises. Elle offre un décryptage pratique des évolutions légales, conventionnelles et jurisprudentielles, et fournit aux assistant(e)s RH et responsables du personnel les outils nécessaires pour garantir la conformité de leur gestion sociale.

Informations pratiques

- Objectifs : Comprendre les évolutions récentes du droit social et s'approprier les nouvelles obligations pour sécuriser la gestion RH de son entreprise
- Prérequis : Connaissance de base du droit du travail et de la paie
- Aptitudes : Capacité à identifier, intégrer et appliquer les principales réformes sociales dans un contexte TPE/PME
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Apports théoriques, cas concrets, échanges d'expériences, mises en situation
- Modalités d'évaluation : QCM et échanges oraux en fin de formation
- Tarif inter-entreprise : 760 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 € / jour

Compétences développées

- Intégration des évolutions sociales dans la gestion quotidienne RH
- Capacité à mettre à jour les documents obligatoires (bulletins de paie, DUERP, contrats...)
- Compréhension des impacts pratiques des nouvelles règles sur l'organisation du travail et les relations avec les salariés
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Actualité sociale 2024-2025

- Nouvelles valeurs du SMIC, cotisations sociales, plafond de Sécurité Sociale
- DSN : obligations à jour, contrôles, sanctions
- Nouvelles mentions sur le bulletin de paie (juillet 2024)
- Jurisprudences clés en paie et gestion sociale

2- Contrats de travail et temps de travail

- Contrats spécifiques : CEJ, CDD d'usage, CDI intérimaire
- Période d'essai, règles de renouvellement, rupture
- Temps partiel et flexibilité en TPE
- Pratiques du télétravail en entreprise < 50 salariés

3- Ruptures du contrat & relations individuelles

- Rupture conventionnelle : évolutions récentes
- Abandon de poste et présomption de démission
- Harcèlement moral/sexuel : obligations renforcées
- Sanction disciplinaire : formes et limites

4- Dialogue social et seuils sociaux

- Le CSE en entreprise < 50 salariés
- Négociation sans délégué syndical
- Seuils d'effectif : impact sur les obligations sociales

DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

5- Santé, sécurité et conditions de travail

- Visite médicale (embauche, périodique, reprise)
- Procédure d'inaptitude : points de vigilance
- QVCT : obligations de base pour les TPE
- DUERP : contenu obligatoire et plan d'action

6- Prélèvement à la source et données fiscales

- Taux neutre, taux personnalisé
- Rôle de l'employeur et protection des données

7- Formation professionnelle et CPF

- CPF : reste à charge (réforme 2024)
- Abondements correctifs, entretiens pro
- Plan de développement des compétences pour les TPE

8- Atelier pratique et synthèse

- Étude de cas RH (thèmes au choix)
- Liste de vérification : conformité sociale 2025
- Questions-réponses personnalisées



ANALYSE FINANCIÈRE POUR NON FINANCIERS

De nombreuses entreprises ont du mal à prendre des décisions éclairées en raison d'un manque de compréhension des états financiers. Cette lacune empêche les managers non-financiers d'évaluer correctement la santé économique de leur organisation et de contribuer efficacement à la stratégie. Par ailleurs, l'incapacité à identifier des indicateurs clés de performance financière peut entraîner des décisions inappropriées.

Cette formation permet aux participants de lire, analyser et interpréter les états financiers, renforçant leur capacité à contribuer aux décisions stratégiques de l'entreprise.

Informations pratiques

- Objectifs : Savoir lire et interpréter les états financiers, Évaluer la santé financière de l'entreprise, Prendre des décisions éclairées sur la base des données financières
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à analyser des bilans et des comptes de résultat, Identification des indicateurs clés de performance financière
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Exercices pratiques d'interprétation de bilans et comptes de résultat, Études de cas sur des entreprises réelles
- Modalités d'évaluation : Étude de cas (analyse complète d'un bilan et d'un compte de résultat, Quiz sur les concepts financiers de base
- Tarif inter-entreprise : 950 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 € / jour

Compétences développées

- Lecture et analyse des états financiers
- Évaluation des risques financiers
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Introduction à l'analyse financière

- Découverte des états financiers : bilan, compte de résultat, flux de trésorerie
- Rôle de l'analyse financière dans la prise de décision

2- Lecture et compréhension des états financiers

- Analyse des actifs, passifs et capitaux propres
- Interprétation des ratios financiers

3- Évaluation des performances financières

- Identification des points forts et faibles d'une entreprise
- Utilisation des indicateurs clés pour les décisions stratégiques

4- Cas pratique d'analyse financière

- Lecture et analyse complète d'un cas réel
- Recommandations stratégiques basées sur les résultats



CALCULER ET INDEMNISER LES CONGÉS PAYÉS

Le calcul et l'indemnisation des congés payés sont des obligations légales importantes mais souvent sources d'erreurs en raison de la complexité des règles applicables. Une mauvaise gestion de ces éléments peut entraîner des litiges avec les employés et des sanctions financières. De plus, la compréhension insuffisante des spécificités légales alourdit le travail des gestionnaires de paie.

Cette formation permet de maîtriser les règles de calcul et d'indemnisation des congés payés, garantissant ainsi une gestion conforme et sereine.

Informations pratiques

- Objectifs : Maîtriser les règles légales de calcul des congés payés, Comprendre les spécificités des indemnités des congés payés, Assurer la conformité aux obligations légales et conventionnelles
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à calculer correctement les congés payés et leur indemnisation, Connaissance approfondie des spécificités légales et conventionnelles
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Exercices pratiques sur des cas concrets de calcul de congés payés, Études de cas sur des erreurs fréquentes et leurs impacts.
- Modalités d'évaluation : Étude de cas (Calcul et indemnisation de congés payés pour une entreprise fictive), Quiz sur les règles légales et conventionnelles en matière de congés payés
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Gestion conforme des congés payés dans le cadre légal
- Mise en œuvre de pratiques sécurisées pour éviter les litiges
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Introduction aux congés payés

- Présentation des obligations légales relatives aux congés payés
- Les droits des salariés en matière de congés payés

2- Calcul des congés payés

- Les règles légales de calcul des congés payés
- Études de cas pratiques pour différents types de contrat

3- Indemnisation des congés payés

- Méthodes de calcul des indemnités de congés payés
- Les spécificités liées aux conventions collectives

4- Cas pratique

- Simulation complète de gestion des congés payés pour une entreprise fictive
- Analyse des erreurs et mise en œuvre de solutions



**FORMATION
CONTINUE**



CLÔTURE DES COMPTES ET TRAVAUX D'INVENTAIRE

La clôture des comptes est une étape cruciale mais complexe pour les entreprises, souvent source d'erreurs et de non-conformité. Un manque de maîtrise des travaux d'inventaire peut conduire à des irrégularités dans les états financiers. Ces difficultés augmentent le risque de sanctions et compromettent la fiabilité des informations financières.

Cette formation fournit les connaissances nécessaires pour réaliser une clôture des comptes conforme et des travaux d'inventaire rigoureux, assurant ainsi la transparence et la fiabilité des états financiers.

Informations pratiques

- Objectifs : Réaliser les opérations de fin d'exercice comptable, Préparer les états financiers annuels, Assurer la conformité aux normes comptables
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à identifier et corriger les erreurs lors des travaux d'inventaire, Mise en œuvre de procédures pour une clôture des comptes efficaces
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Exercices d'analyse et de correction d'erreurs courantes, Études de cas pratiques sur les étapes de clôture des comptes
- Modalités d'évaluation : Étude de cas (réalisation d'une clôture complète pour une entreprise fictive), Quiz sur les normes comptables et les travaux d'inventaire
- Tarif intra-entreprise : à partir de 2400 €

Compétences développées

- Élaboration d'états financiers fiables
- Respect des normes et réglementations comptables
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



Votre contact



www.landes.cci.fr

DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Introduction à la clôture des comptes

- Comprendre les enjeux de la clôture des comptes
- Principes fondamentaux des travaux d'inventaire

2- Procédures et étapes clés

- Analyse et justification des comptes
- Traitement des provisions, amortissements et ajustements

3- Préparation des états financiers

- Élaboration du bilan et du compte de résultat
- Présentation et validation des documents de synthèse

4- Cas pratique

- Simulation complète des travaux de clôture et d'inventaire
- Correction et analyse des erreurs identifiées



COMPTABILITÉ ANALYTIQUE ET CALCUL DES COÛTS

Dans un environnement concurrentiel, les entreprises doivent maîtriser leurs coûts pour optimiser leur rentabilité. Cependant, beaucoup manquent d'outils et de méthodes pour analyser les coûts de manière précise, ce qui peut entraîner des prises de décisions inefficaces. L'absence de suivi analytique des coûts rend également difficile l'identification des activités non rentables.

Informations pratiques

- Objectifs : Comprendre les méthodes de calcul des coûts, Analyser la rentabilité des activités, Aider à la prise de décision stratégique
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à analyser les coûts des différentes activités, Identification des leviers d'amélioration de la rentabilité
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Étude de cas pratiques d'analyse des coûts, Exercices sur tableurs pour modéliser les coûts
- Modalités d'évaluation : Étude de cas (élaboration d'un tableau de bord analytique), Quiz sur les méthodes de calcul des coûts
- Tarif intra-entreprise : à partir de 2400 €

Compétences développées

- Mise en place de tableaux de bord analytiques
- Utilisation des données pour optimiser les coûts
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Introduction à la comptabilité analytique

- Définition et objectifs de la comptabilité analytique
- Présentation des concepts de base (charges directes, indirectes, etc.)

2- Méthodes de calcul des coûts

- Analyse des coûts complets et des coûts variables
- Cas pratiques : Calcul des coûts par activité (méthode ABC)

3- Analyse et suivi de la rentabilité

- Utilisation des tableaux de bords pour le suivi des coûts
- Études de cas : Identifier les activités les plus rentables

4- Cas pratique

- Mise en place d'un tableau de bord pour un cas réel
- Analyse des résultats et recommandations stratégiques



CONTRÔLE DE GESTION POUR PME

Les PME sont souvent confrontées à des difficultés pour suivre leurs performances financières de manière précise. Le manque d'outils adaptés et de méthodes claires complique la prise de décisions stratégiques, ce qui peut freiner leur croissance. De plus, l'absence de suivi des indicateurs clés de performance empêche l'identification des leviers d'amélioration.

Informations pratiques

- Objectifs : Mettre en place des outils de contrôle de gestion adaptés aux PME, Suivre les indicateurs de performance financière et opérationnelle, Améliorer la rentabilité grâce à des analyses précises
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à identifier les indicateurs clés de performance, Analyse des écarts entre les objectifs et les résultats réels
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas réels pour appliquer les outils de contrôle de gestion, Exercices pratiques sur la création et l'utilisation d'indicateurs
- Modalités d'évaluation : Étude de cas (Élaboration d'un tableau de bord de gestion pour une PME fictive), Quiz sur les concepts clés du contrôle de gestion
- Tarif intra-entreprise : à partir de 2400 €

Compétences développées

- Création et utilisation d'outils de contrôle de gestion
- Prise de décision basée sur l'analyse des données
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Introduction au contrôle de gestion

- Rôle et objectifs du contrôle de gestion dans une PME
- Les outils fondamentaux pour le suivi des performances

2- Analyse des écarts

- Méthodes pour analyser les écarts financiers
- Cas pratique : Identification et correction des écarts

3- Outils de suivi des performances

- Création d'indicateurs clés adaptés aux PME
- Mise en place de tableaux de bord efficaces

4- Cas pratique

- Construction d'un tableau de bord de gestion pour une entreprise fictive
- Analyse des résultats et présentation des recommandations



DSN : ÉTABLIR LA DÉCLARATION ET SÉCURISER SES PRATIQUES

La Déclaration Sociale Nominative (DSN) est une obligation légale essentielle mais complexe pour les entreprises. Un manque de compréhension des règles ou des erreurs dans son établissement peuvent entraîner des sanctions financières et compromettre les relations avec les organismes sociaux. De plus, l'absence de pratiques sécurisées expose les entreprises à des risques de non-conformité et d'inefficacité.

Cette formation accompagne les entreprises dans la maîtrise de la DSN, afin de garantir des pratiques conformes et sécurisées.

Informations pratiques

- Objectifs : Comprendre le fonctionnement de la Déclaration Sociale Nominative (DSN), Maîtriser son établissement pour éviter les erreurs, Sécuriser les pratiques déclaratives des entreprises
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à remplir correctement une DSN, Identification des zones de risque dans le processus déclaratif
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Exercices pratiques sur l'élaboration de DSN, Études de cas sur les erreurs fréquentes et leur résolution
- Modalités d'évaluation : Études de cas (Élaboration complète d'une DSN pour une entreprise fictive), Quiz sur les règles et bonnes pratiques en matière de DSN
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Établissement rigoureux de la DSN
- Suivi et contrôle des déclarations sociales périodiques
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Introduction à la DSN

- Comprendre les objectifs et le fonctionnement de la DSN
- Les obligations légales liées à la DSN

2- Établissement de la DSN

- Les étapes clés pour remplir une DSN
- Étude de cas : Élaboration d'une DSN pour une paie simple

3- Sécurisation des pratiques déclaratives

- Mise en place de procédures pour garantir la conformité
- Suivi des déclarations et corrections des erreurs

4- Cas pratique

- Simulation de création d'une DSN pour une entreprise fictive
- Analyse des erreurs courantes et recommandations



FACTURATION ÉLECTRONIQUE

La facturation électronique devient une obligation légale en France et représente un enjeu majeur pour les entreprises en matière de conformité fiscale, d'optimisation des processus et de réduction des coûts administratifs. Son déploiement vise à améliorer la transparence des transactions et à lutter contre la fraude à la TVA, tout en favorisant la digitalisation des échanges commerciaux. Cependant, son application requiert une adaptation aux nouvelles réglementations et aux outils numériques de dématérialisation. Cette formation permet aux entreprises de comprendre les nouvelles obligations, de choisir la solution adaptée et de mettre en place une transition efficace vers la facturation électronique.

Informations pratiques

- Objectifs : Comprendre la réforme de la facturation électronique et son impact sur les entreprises, Identifier les obligations légales et les délais de mise en application, Se préparer à la mise en conformité et choisir la bonne solution de dématérialisation.
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à analyser les nouvelles obligations réglementaires, Identification des solutions techniques adaptées à son entreprise
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Présentation théorique avec supports numériques, Études de cas et exercices pratiques sur des scénarios d'entreprise
- Modalités d'évaluation : Étude de cas sur la mise en conformité d'une entreprise fictive, Quiz sur les obligations légales et les outils disponibles
- Tarif inter-entreprise : 380 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 € / jour

Compétences développées

- Lecture et compréhension des exigences de la réforme
- Choix et mise en place d'une solution de facturation électronique
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Comprendre la réforme et ses implications

- Contexte et objectifs de la réforme
- Calendrier d'application et obligations pour les entreprises
- Différence entre facturation papier et électronique

2- Mise en conformité et obligations techniques

- Formats des factures électroniques et mentions obligatoires
- Plateforme de dématérialisation : PPF et PDF
- Transmission des données fiscales (e-reporting)

3- Déploiement opérationnel et bonnes pratiques

- Évaluer l'impact sur l'organisation et choisir la solution adaptée
- Plan de transition et accompagnement au changement
- Sécurisation et archivage des factures électroniques

4- Cas pratique et mise en situation

- Simulation de création et transmission d'une facture électronique
- Identification des erreurs courantes et solutions
- Élaboration d'un plan d'action personnalisé pour la mise en conformité



FIABILISER LA PAIE : PROCÉDURES ET CONTRÔLES

La paie est un processus sensible qui peut entraîner des erreurs coûteuses si elle n'est pas rigoureusement contrôlée. L'absence de procédures claires et d'outils de contrôle augmente les risques de non-conformité et de litiges avec les employés ou les organismes sociaux. De plus, les entreprises doivent s'adapter en permanence aux évolutions légales, ce qui complexifie la sécurisation du processus. Cette formation permet de mettre en place des procédures efficaces et des contrôles adaptés pour sécuriser la gestion de la paie.

Informations pratiques

- Objectifs : Mettre en place des procédures de contrôle adaptées à la paie, Assurer la conformité aux réglementations en vigueur, Sécuriser le processus de paie et réduire les risques d'erreur
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à identifier les zones à risque dans le processus de paie, Mise en place de contrôles pour garantir la conformité
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas sur des erreurs fréquentes et leurs impacts, Exercices pratiques pour concevoir et mettre en place des contrôles
- Modalités d'évaluation : Étude de cas (Mise en place d'un processus de contrôle pour une paie fictive), Quiz sur les risques et contrôles en matière de paie
- Tarif intra-entreprise : à partir de 2400 €

Compétences développées

- Élaboration d'un processus sécurisé de gestion de la paie
- Suivi rigoureux des déclarations sociales et fiscales
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Introduction à la sécurisation de la paie

- Les enjeux de la fiabilité dans le processus de paie
- Les obligations légales et sociales liées à la paie

2- Identification des risques dans la gestion de la paie

- Analyse des zones sensibles dans le processus de paie
- Études de cas : Erreurs fréquentes et leurs impacts

3- Mise en place de contrôles adaptés

- Conception de grilles de contrôle adaptées à la paie
- Suivi et ajustement des procédures de contrôle

4- Cas pratique

- Simulation de contrôle pour sécuriser un processus de paie
- Évaluation des résultats et recommandations



GESTION BUDGÉTAIRE ET PRÉVISIONNELLE

De nombreuses entreprises peinent à anticiper leurs besoins financiers en raison d'un manque de planification budgétaire efficace. Cette absence de prévisions fiables peut entraîner des écarts financiers importants et des difficultés à adapter leurs stratégies. De plus, un suivi inadéquat des budgets complique la prise de décisions et peut compromettre leur rentabilité. Cette formation permet aux participants de maîtriser les techniques d'élaboration, de suivi et d'ajustement des budgets pour garantir une gestion financière optimale.

Informations pratiques

- Objectifs : Élaborer et suivre des budgets, Anticiper les écarts et ajuster les actions en conséquence, Optimiser la prise de décision financière
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à analyser les écarts budgétaires, Mise en place de processus d'ajustement budgétaire
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Exercices pratiques de création et d'analyse de budgets, Études de cas sur des scénarios budgétaires réels
- Modalités d'évaluation : Étude de cas (Élaboration d'un budget prévisionnel), Quiz sur les principes de gestion budgétaire
- Tarif intra-entreprise : à partir de 2400 €

Compétences développées

- Création de prévisions budgétaires adaptées
- Mise en œuvre d'un suivi rigoureux des budgets
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Introduction à la gestion budgétaire

- Comprendre les principes fondamentaux de la budgétisation
- Définir les objectifs financiers et opérationnels

2- Élaboration des budgets prévisionnels

- Techniques d'élaboration des budgets
- Mise en place d'outils pour faciliter le suivi

3- Analyse et ajustement budgétaire

- Analyse des écarts budgétaires
- Stratégies pour ajuster les prévisions

4- Cas pratique

- Création d'un budget complet pour une entreprise fictive
- Analyse des écarts et propositions d'amélioration



GESTION DE LA TRÉSORERIE AU QUOTIDIEN

La gestion inefficace des flux de trésorerie expose les entreprises à des risques financiers importants, notamment des tensions de trésorerie pouvant nuire à leurs activités. Beaucoup de structures ne disposent pas d'outils adaptés ou de processus clairs pour anticiper les besoins de financement.

Ces lacunes entraînent une dépendance accrue envers les solutions d'urgence coûteuses comme les découverts bancaires. Cette formation aide les entreprises à optimiser la gestion de leurs flux de trésorerie et à éviter les tensions financières, en mettant en place des outils et des pratiques de suivi efficaces.

Informations pratiques

- Objectifs : Optimiser la gestion des flux de trésorerie, anticiper les besoins de financement, éviter les situations de tension de trésorerie
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à analyser les flux financiers, Mise en place d'un suivi régulier des entrées et sorties de trésorerie
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Exercices pratiques de gestion de trésorerie sur tableur, études de cas simulant des scénarios de tension de trésorerie
- Modalités d'évaluation : Quizz sur les fondamentaux de la gestion de trésorerie, cas pratique (élaboration d'un tableau de bord de trésorerie)
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Création de tableaux de bord pour le suivi de la trésorerie
- Anticipation et gestion des besoins de financement
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Introduction à la gestion de la trésorerie

- Importance de la gestion des stocks pour la rentabilité
- Introduction aux relations fournisseurs et négociation des conditions
- Principes de prévisions budgétaires appliqués aux petits commerces

2- Suivi des flux financiers

- Méthodes pour évaluer les postes de dépense
- Utilisation d'outils pour analyser et optimiser les coûts
- Exercices pratiques d'analyse de rentabilité et de prévision

3- Anticipation des besoins de trésorerie

- Étude de cas : Simulation de gestion d'inventaire et négociation fournisseur
- Atelier pratique de prévision budgétaire

4- Cas pratique

- Simulation : Résolution d'une situation de tension de trésorerie
- Présentation et discussion des solutions mises en oeuvre



GESTION DES IMMOBILISATIONS ET AMORTISSEMENTS

La gestion des immobilisations et amortissements est essentielle pour une comptabilité précise, mais elle reste une tâche complexe pour de nombreuses entreprises. Un mauvais suivi des immobilisations peut entraîner des erreurs dans les bilans financiers et des problèmes de conformité légale. De plus, l'absence de compréhension des mécanismes d'amortissement peut compromettre les analyses financières. Cette formation permet aux entreprises de maîtriser les techniques de gestion des immobilisations et des amortissements, assurant ainsi une comptabilité conforme et optimisée.

Informations pratiques

- Objectifs : Maîtriser le traitement comptable des immobilisations, Calculer les amortissements conformément aux règles comptables, Gérer les cessions d'actifs avec précision
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à suivre le cycle de vie des immobilisations, Connaissance des méthodes d'amortissements adaptés
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Exercices pratiques sur la gestion des immobilisations, Études de cas sur les calculs d'amortissement
- Modalités d'évaluation : Étude de cas (Gestion et amortissement d'immobilisations pour une entreprise fictive), Quiz sur les règles comptables relatives aux immobilisations
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Mise en œuvre d'un suivi efficace des immobilisations
- Respect des normes comptables pour les amortissements
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Introduction à la gestion des immobilisations

- Définition et catégories des immobilisations
- Les enjeux d'un suivi rigoureux des immobilisations

2- Méthodes d'amortissement

- Présentation des différentes méthodes (linéaire, dégressif, etc.)
- Calcul des amortissements dans des contextes variés

3- Gestion des cessions d'actifs

- Traitement comptable des cessions d'immobilisations
- Analyse des impacts sur les états financiers

4- Cas pratique

- Simulation complète de gestion et d'amortissement des immobilisations
- Analyse et correction des erreurs courantes



GESTION DES OBLIGATIONS FISCALES ET SOCIALES

Les entreprises sont confrontées à la complexité croissante des obligations fiscales et sociales, avec des réglementations en constante évolution. Une méconnaissance ou une mauvaise gestion de ces obligations peut entraîner des erreurs coûteuses, comme des pénalités financières ou des contrôles fiscaux. De plus, l'absence de procédures adaptées complique le suivi des échéances et le respect des normes légales.

Cette formation aide les entreprises à maîtriser les fondamentaux des obligations fiscales et sociales, réduisant ainsi les risques d'erreurs et garantissant une gestion conforme et sereine.

Informations pratiques

- Objectifs : Comprendre les obligations fiscales et sociales des entreprises, Savoir remplir les principales déclarations fiscales et sociales, Éviter les erreurs entraînant des sanctions
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à analyser les obligations fiscales, Maîtrise des processus déclaratifs
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Exercices pratiques sur des déclarations fiscales réelles, Études de cas simulant des obligations sociales
- Modalités d'évaluation : Quiz sur les obligations fiscales et sociales, Cas pratique (Remplir une déclaration fiscale)
- Tarif intra-entreprise : à partir de 2400 €

Compétences développées

- Établissement des déclarations fiscales et sociales
- Suivi de la conformité réglementaire
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Introduction aux obligations fiscales

- Présentation des différentes taxes et impôts
- Calendrier des déclarations

2

Déclarations sociales

- Comprendre les contributions sociales obligatoires
- Études de cas : Remplir une déclaration sociale

3

Conformité et prévention des erreurs

- Identifier les erreurs courantes
- Mettre en place des contrôles internes

Votre contact



05.58.05.44.81
formation@landes.cci.fr



INITIATION À LA COMPTABILITÉ GÉNÉRALE

L'analyse et la maîtrise des bases comptables sont essentielles pour une gestion financière efficace et la prise de décisions stratégiques. Cette formation permet de comprendre les principes fondamentaux de la comptabilité et de maîtriser les écritures comptables de base, jusqu'à l'établissement des documents financiers principaux comme le bilan et le compte de résultat.

Informations pratiques

- Objectifs : Comprendre les principes de base de la comptabilité, Maîtriser les écritures comptables courantes, Savoir établir un bilan et un compte de résultat

- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à enregistrer des opérations comptables simples, Connaissance des structures fondamentales des documents financiers
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Exercices pratiques avec des cas concrets d'entreprise, Simulations d'écritures comptables sur logiciel adapté

- Modalités d'évaluation : Étude de cas (réalisation d'un bilan simplifié à partir d'un jeu de données fourni), Quiz sur les concepts de base et les écritures comptables

- Tarif inter-entreprise : 760 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 € / jour

Compétences développées

- Élaboration d'un bilan simplifié
 - Enregistrement des principales écritures comptables
-
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Introduction à la comptabilité

- Comprendre le rôle et les principes de base de la comptabilité
- Découverte du cadre légal et normatif

2- Enregistrements comptables courants

- Initiation aux comptes comptables
- Cas pratiques : enregistrement simple

3- Documents financiers essentiels

- Découverte du bilan et du compte de résultat
- Construction d'un bilan à partir d'exercices pratiques

4- Cas pratique d'intégration

- Élaboration d'un bilan simplifié et analyse des résultats
- Discussion et analyse collective des erreurs fréquentes



LES BASES DE LA PAIE

La gestion de la paie est un enjeu crucial pour les entreprises, mais elle est souvent complexe en raison des nombreuses réglementations et obligations légales. Un manque de maîtrise des bases de la paie peut entraîner des erreurs de calcul ou des non-conformités qui exposent l'entreprise à des risques financiers et juridiques. Par ailleurs, une mauvaise gestion peut réduire la satisfaction des employés.

Cette formation permet d'acquérir les fondamentaux de la gestion de la paie pour garantir une gestion fiable et conforme aux exigences légales.

Informations pratiques

- Objectifs : Acquérir les fondamentaux de la gestion de la paie, Comprendre les composantes du bulletin de salaire, Maîtriser les principales obligations légales en matière de paie
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à établir un bulletin de paie simple, Connaissances des éléments obligatoires du bulletin de salaire
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Exercices pratiques de création de bulletins de paie, Études de cas sur des situations réelles
- Modalités d'évaluation : Étude de cas (Élaboration d'un bulletin de paie complet), Quiz sur les règles fondamentales de la paie
- Tarif intra-entreprise : à partir de 2400 €

Compétences développées

- Établir des paies conformes aux exigences légales
- Appliquer les principales règles de calcul et de déclaration
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Introduction à la gestion de la paie

- Présentation des enjeux de la paie en entreprise
- Structure et contenu d'un bulletin de salaire

2- Calcul des éléments de paie

- Les bases de calcul des cotisations sociales
- Les congés payés, absences et autres éléments variables

3- Obligations légales en matière de paie

- Les déclarations obligatoires et leur calendrier
- Gestion des relations avec les organismes sociaux

4- Cas pratique

- Élaboration d'un bulletin de paie à partir d'un cas fictif
- Analyse et correction des erreurs courantes



LES FONDAMENTAUX RH

Dans un environnement en constante évolution, les fonctions RH sont devenues un levier stratégique pour accompagner le développement des entreprises. Maîtriser les fondamentaux RH, c'est comprendre les missions-clés qui structurent le quotidien des responsables RH, chefs d'entreprise ou assistant(e)s en charge de la gestion du personnel. Recruter, intégrer, accompagner, former et valoriser les compétences : autant de fonctions essentielles pour structurer une politique RH efficace et humaine.

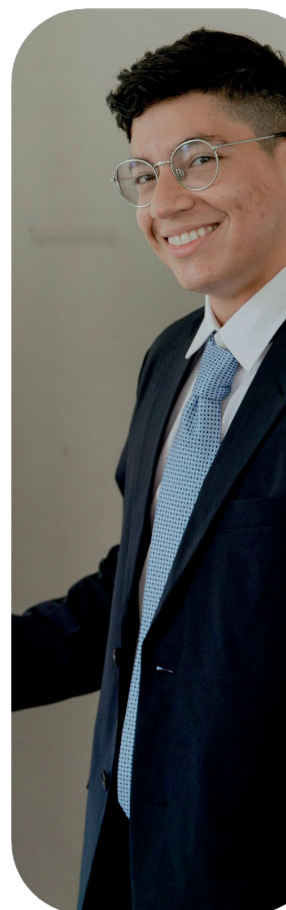
Cette formation vous propose une vision claire et opérationnelle des principaux outils RH, en tenant compte des contraintes des TPE et PME. Elle permet d'adopter une posture légitime en matière de gestion des ressources humaines, tout en consolidant les pratiques-clés à travers des apports concrets, des outils pratiques et des échanges d'expériences.

Informations pratiques

- Objectifs : Acquérir les connaissances essentielles des missions RH, mieux cerner la finalité de chaque fonction/dispositif RH, asseoir une posture légitime de gestion RH
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Comprendre l'organisation RH, les missions principales, la finalité des entretiens RH
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 1 mois
- Méthodes mobilisées : Apports méthodologiques, remise d'un livrable, exercices pratiques, récapitulatifs
- Modalités d'évaluation : Questionnaire à chaud et à froid
- Tarif inter-entreprise : 380 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 € / jour

Compétences développées

- Compréhension de l'organisation et des missions RH
- Maîtrise des dispositifs RH clés (recrutement, intégration, formation...)
- Capacité à structurer et conduire les différents entretiens RH
- Accessibilité : Formation dispensée au 128 avenue Georges Clémenceau, 40100 DAX. Locaux accessibles aux personnes en situation de handicap. Merci de nous faire part de vos besoins spécifiques en amont



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Introduction aux Ressources Humaines

- Organisation RH selon la taille de l'entreprise
- Rôle transversal de la RH dans l'entreprise
- Enjeux et utilité de la fonction RH

2- La politique de recrutement

- Les piliers d'une politique de recrutement efficace
- Définir un besoin de recrutement
- Rédiger une offre d'emploi attractive
- Cas pratique

3- Le parcours d'intégration (Onboarding)

- Outils de diagnostic : où en êtes-vous ?
- Définir un parcours d'intégration
- Enjeux et objectifs du processus d'intégration
- Exemple concret

4- Le plan de développement des compétences (ex-plan de formation)

- Intérêt du PDC dans la stratégie RH
- Méthodologie de mise en place
- Exploitation et valorisation du plan

DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

5- Compréhension des composantes de la rémunération

- Enjeux de la rémunération dans un contexte concurrentiel
- Les différents leviers de rémunération
- Réajuster un package rémunération

6- Les différents entretiens RH et leur finalité

- Entretien professionnel
- Entretien annuel
- Entretien de carrière, revue de personnel
- Entretien mi-période d'essai, recadrage, de reprise

7- Les incontournables de la marque employeur

- Définition et objectifs
- Enjeux pour l'entreprise
- Diagnostic et positionnement



PAIE ET CHARGES SOCIALES

La gestion des charges sociales est un aspect complexe de la paie, souvent source d'erreurs et de non-conformité pour les entreprises. Un manque de connaissances sur les méthodes de calcul et les obligations déclaratives peut entraîner des pénalités financières. De plus, la législation évoluant régulièrement, il est difficile pour les entreprises de rester à jour.

Cette formation permet aux participants de maîtriser les calculs de paie et la gestion des charges sociales, tout en garantissant le respect des obligations légales.

Informations pratiques

- Objectifs : Maîtriser les techniques et méthodes de calcul de la paie, Comprendre les charges sociales et leur fonctionnement, Assurer la conformité avec les obligations déclaratives associées
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à établir des paies complexes avec exactitude, Connaissance approfondie des charges sociales obligatoires
- Durée : 3 jours (21 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Exercices pratiques sur des cas complexes de paie, Études de cas sur la gestion des déclarations sociales
- Modalités d'évaluation : Étude de cas (Élaboration d'un bulletin de paie incluant les charges sociales), Quiz sur les obligations déclaratives en matière de charges sociales
- Tarif intra-entreprise : à partir de 3600 €

Compétences développées

- Élaboration de bulletins de paie conformes
- Gestion rigoureuse des déclarations sociales périodiques
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Introduction à la paie et aux charges sociales

- Définition des charges sociales et leur importance
- Rôles des différents acteurs et organismes sociaux

2- Calcul des charges sociales

- Méthodes de calcul des cotisations sociales
- Cas pratiques : Élaboration de bulletins de paie avec charges sociales

3- Déclarations sociales obligatoires

- Présentation des déclarations sociales (DSN, URSSAF, etc.)
- Respect des échéances légales et des procédures

4- Cas pratique

- Simulation de paie incluant les charges sociales pour un cas fictif
- Analyse des erreurs courantes et ajustements

04 - DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DES ENTRETIENS DE VENTE	82
ANALYSE ET INTELLIGENCE ÉCONOMIQUE POUR LE DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL	84
DÉVELOPPER SA STRATÉGIE DE PROSPECTION EN LIGNE	86
GESTION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT ET PERSONNALISATION DE L'OFFRE	88
INTRODUCTION AUX OUTILS DE CRM POUR LES TPE-PME	90
MAÎTRISER LA RELATION CLIENT ET LA FIDÉLISATION	92
NÉGOCIATION COMMERCIALE EN ENVIRONNEMENT B2B	94
RÉPONDRE EFFICACEMENT À UN MARCHÉ PUBLIC	96
RÉSEAUTAGE ET DÉVELOPPEMENT DE PARTENARIATS COMMERCIAUX	100
TECHNIQUES DE PROSPECTION COMMERCIALE MULTICANALE	102
TECHNIQUES DE VENTE AVANCÉE ET VENTE CONSULTATIVE	104





AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DES ENTRETIENS DE VENTE

De nombreuses entreprises constatent que leurs équipes commerciales peinent à conclure des ventes malgré des contacts réguliers avec des prospects. Cette difficulté résulte souvent d'un manque de maîtrise des techniques d'entretien de vente, conduisant à une compréhension insuffisante des besoins clients et à des propositions mal ciblées.

La formation "Améliorer l'efficacité des entretiens de vente" offre aux commerciaux des outils pratiques pour structurer leurs entretiens, identifier précisément les attentes des clients et adapter leur argumentaire en conséquence. En développant ces compétences, les entreprises peuvent augmenter significativement leur taux de conversion et renforcer la satisfaction client.

Informations pratiques

- Objectifs : Optimiser la préparation et la conduite des entretiens de vente
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Préparer efficacement les entretiens. Adopter des techniques d'écoute active
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Ateliers pratiques, simulations, études de cas
- Modalités d'évaluation : Simulation d'un entretien de vente. QCM final
- Tarif inter-entreprise : 475 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 € / jour

Compétences développées

- Maîtrise des techniques de questionnement et de closing
- Capacité à adapter les entretiens selon les profils clients
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Préparation des entretiens de vente

- Définition des objectifs et des étapes clés de l'entretien
- Exercices pratiques : Organisation et préparation des outils nécessaires

2

Techniques de conduite d'entretien

- Utilisation de l'écoute active et des questions ouverte
- Atelier : Mise en situation avec différents profils de clients

3

Techniques de conclusion

- Présentation des techniques de closing adaptées aux objectifs
- Retour collectif sur les performances et axes d'amélioration

Votre contact



05.58.05.44.81
formation@landes.cci.fr



ANALYSE ET INTELLIGENCE ÉCONOMIQUE POUR LE DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

Dans un environnement concurrentiel, les entreprises manquent souvent d'informations stratégiques sur leur marché, leurs concurrents et les tendances émergentes, limitant ainsi leur capacité à anticiper et à s'adapter efficacement.

La formation "Analyse et intelligence économique pour le développement commercial" enseigne aux participants comment collecter, analyser et interpréter des données pertinentes pour éclairer leurs décisions stratégiques. En intégrant ces compétences, les entreprises peuvent mieux comprendre leur environnement et identifier des opportunités de croissance

Informations pratiques

- Objectifs : Comprendre l'importance de la veille concurrentielle et de l'intelligence économique.
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Analyser les tendances du marché. Utiliser des outils de veille pour ajuster la stratégie.
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas, ateliers pratiques, exercices interactifs.
- Modalités d'évaluation : Simulation d'une veille concurrentielle. QCM final.
- Tarif inter-entreprise : 950 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 € / jour

Compétences développées

- Maîtrise des techniques de veille concurrentielle
- Capacité à intégrer les résultats d'analyse dans la stratégie
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Comprendre l'intelligence économique

- Introduction aux concepts de veille et d'analyse de marché
- Présentation des outils et méthodologies pour surveiller les concurrents

2

Utilisation des outils de veille

- Atelier : Mise en place d'une stratégie de veille concurrentielle
- Exercices pratiques : Analyse des données du marché et retour collectif

3

Intégration des résultats dans la stratégie commerciale

- Études de cas : Réussites grâce à l'intelligence économique.
- Atelier : Construction d'un plan stratégique basé sur l'analyse.

Votre contact



05.58.05.44.81
formation@landes.cci.fr



DÉVELOPPER SA STRATÉGIE DE PROSPECTION EN LIGNE

Dans un environnement commercial compétitif, la maîtrise de "Développer sa stratégie de prospection en ligne" est essentielle pour permettre aux entreprises d'atteindre leurs objectifs et se démarquer dans leur secteur d'activité. Cette formation offre des compétences pratiques et opérationnelles adaptées aux besoins actuels.

Informations pratiques

- Objectifs : Savoir structurer et déployer une stratégie de prospection en ligne en utilisant les canaux numériques
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Définir des personas et cibler des prospects en ligne, Utiliser efficacement LinkedIn et l'automatisation pour la prospection
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas sur des stratégies numériques efficaces, Ateliers pratiques pour créer des campagnes de prospection, Simulations pour analyser et optimiser les résultats
- Modalités d'évaluation : Création d'une campagne de prospection numérique fictive, QCM final sur les concepts abordés
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Maîtrise des outils numériques pour la prospection en ligne
- Capacité à analyser et optimiser les résultats de prospection
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Comprendre la prospection en ligne

- Présentation des canaux numériques : LinkedIn, emailing, automation
- Définition des personas et segmentation des cibles

2

Création d'une stratégie de prospection

- Atelier : Structuration d'une campagne numérique
- Exercices pratiques : Création d'un plan de suivi des prospects

3

Analyse et optimisation

- Outils pour mesurer l'efficacité des campagnes
- Retour collectif et analyse des performances obtenues

Votre contact



05.58.05.44.81
formation@landes.cci.fr



GESTION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT ET PERSONNALISATION DE L'OFFRE

Dans un contexte où l'expérience client et l'efficacité commerciale jouent un rôle clé dans la fidélisation et la croissance, la formation "Gestion de l'expérience client et personnalisation de l'offre" propose des outils pratiques et des techniques éprouvées pour répondre aux attentes des entreprises.

Informations pratiques

- Objectifs : Apprendre à personnaliser l'offre et le parcours client pour améliorer l'expérience et fidéliser les clients
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Identifier les points de contact essentiels pour optimiser l'expérience client, Mettre en œuvre des techniques de personnalisation adaptées aux attentes des clients
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas sur des stratégies de personnalisation réussies, Ateliers pratiques pour concevoir des parcours clients optimisés, Simulations pour évaluer et améliorer l'expérience client
- Modalités d'évaluation : Création d'un parcours client personnalisé pour un cas fictif, QCM final pour valider les concepts abordés
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Capacité à gérer l'expérience client tout au long du parcours d'achat
- Utilisation d'outils de suivi de satisfaction client (NPS, enquêtes)
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Comprendre l'expérience client

- Présentation des concepts clés de l'expérience client
- Identification des points de contact et moment clés du parcours client

2

Techniques de personnalisation

- Mise en œuvre des outils pour adapter l'offre et le service
- Atelier : Création d'un plan de personnalisation basé sur des attentes spécifiques

3

Suivi et amélioration

- Utilisation des outils de suivi de satisfaction client
- Retour collectif sur les plans de personnalisation réalisés



Introduction aux outils de crm pour les tpe/pme

De nombreuses TPE et PME gèrent encore leurs relations clients de manière informelle, ce qui conduit à une perte d'informations, une communication inefficace et une opportunité manquée de fidélisation.

La formation "Introduction aux outils de CRM pour les TPE/PME" offre une initiation aux systèmes de gestion de la relation client, permettant de centraliser les données, d'automatiser certaines tâches et d'améliorer la qualité des interactions avec les clients. Cette structuration favorise une meilleure organisation et une croissance durable.

Informations pratiques

- Objectifs : Comprendre l'utilité des logiciels de CRM pour la gestion de la relation client.
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Centraliser et organiser les données clients. Utiliser les fonctionnalités clés d'un CRM.
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Ateliers pratiques sur la configuration de CRM. Études de cas : Utilisation d'un CRM pour une petite entreprise.
- Modalités d'évaluation : Atelier de configuration d'un CRM pour un cas fictif. QCM final sur les bases et l'utilisation des outils de CRM.
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Capacité à configurer un CRM (HubSpot, Salesforce) adapté aux besoins
- Suivi et automatisation des processus commerciaux
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Comprendre la prospection en ligne

- Présentation des canaux numériques : LinkedIn, emailing, automatisation
- Définition des personas et segmentation des cibles

2

Création d'une stratégie de prospection

- Atelier : Structuration d'une campagne numérique
- Exercices pratiques : Création d'un plan de suivi des prospects

3

Analyse et optimisation

- Outils pour mesurer l'efficacité des campagnes
- Retour collectif et analyse des performances obtenues

Votre contact



05.58.05.44.81
formation@landes.cci.fr



MAÎTRISER LA RELATION CLIENT ET LA FIDÉLISATION

Attirer de nouveaux clients est essentiel, mais la fidélisation des clients existants est tout aussi cruciale pour la pérennité des entreprises. Cependant, beaucoup peinent à instaurer des relations durables et à maintenir un haut niveau de satisfaction.

La formation "Maîtriser la relation client et la fidélisation" propose des techniques pour comprendre les attentes des clients, gérer efficacement les interactions et mettre en place des programmes de fidélisation adaptés. En appliquant ces méthodes, les entreprises peuvent augmenter la rétention client et encourager le bouche-à-oreille positif.

Informations pratiques

- Objectifs : Développer les compétences pour renforcer la fidélité client et gérer la relation client de manière proactive.
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à gérer efficacement les réclamations et insatisfactions. Mettre en place des programmes de fidélité adaptés.
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas réels, ateliers pratiques pour concevoir des programmes de fidélité.
- Modalités d'évaluation : Simulation d'un scénario de gestion de relation client. QCM final pour valider les acquis.
- Tarif inter-entreprise : 950 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 € / jour

Compétences développées

- Maîtrise des outils de CRM et des techniques de fidélisation
- Capacité à transformer les insatisfactions clients en opportunités.
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Introduction à la relation client

- Présentation des enjeux de la fidélisation client
- Les bases d'une relation client durable

2

Techniques et outils de fidélisation

- Cartes de fidélité, CRM et autres outils modernes
- Exercices pratiques : Conception d'un programme de fidélité efficace

3

Gestion proactive des insatisfactions

- Transformer les réclamations en opportunités
- Études de cas : Analyse de réclamations clients et solutions apportées

Votre contact



05.58.05.44.81
formation@landes.cci.fr



NÉGOCIATION COMMERCIALE EN ENVIRONNEMENT B2B

Dans un environnement commercial compétitif, maîtriser les techniques de vente et de négociation est essentiel pour répondre aux besoins spécifiques des clients et conclure des accords avantageux. La formation "Négociation commerciale en environnement B2B" permet d'acquérir des compétences pratiques et stratégiques adaptées aux enjeux du B2B.

Informations pratiques

- Objectifs : Développer les compétences en négociation pour des cycles de vente plus longs et complexes.
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Identifier les leviers clés d'une négociation B2B. Préparer des entretiens de négociation structurés.
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Simulations de négociations en environnement B2B. Études de cas réels.
- Modalités d'évaluation : Simulation d'une négociation B2B complexe. QCM final.
- Tarif intra-entreprise : à partir de 2400 €

Compétences développées

- Maîtrise des techniques de création de valeur partagée
- Capacité à conclure des négociations complexes avec succès.
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Préparation et leviers de négociation

- Analyse des besoins et attentes des parties prenantes.
- Présentation des leviers de négociation : concessions, compromis et gains mutuels.

2

Techniques de négociation avancée

- Utilisation des outils pour créer de la valeur partagée.
- Mise en place de stratégies de négociation gagnant-gagnant.

3

Mise en pratique

- Simulation de négociations dans des contextes variés.
- Analyse collective des stratégies et résultats obtenus.

Votre contact



05.58.05.44.81
formation@landes.cci.fr



RÉPONDRE EFFICACEMENT À UN MARCHÉ PUBLIC

Les entreprises ont un réel besoin de maîtriser les spécificités des marchés publics afin de répondre efficacement aux appels d'offres et de saisir les opportunités qu'ils représentent.

La formation "Répondre efficacement à un marché public" permet de surmonter ces obstacles en enseignant aux participants comment naviguer dans le processus complexe des appels d'offres publics.

Cette formation vise à fournir les compétences nécessaires pour cibler, sélectionner et répondre aux appels d'offres de manière structurée et conforme.

Informations pratiques

- Objectifs : Comprendre le fonctionnement des marchés publics et répondre aux appels d'offres
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Cibler et sélectionner les appels d'offres, Construire un dossier de candidature conforme, Savoir rédiger une trame de mémoire technique adaptée, gérer le dépôt de son offre sur le profil acheteur
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Présentation PowerPoint avec un échange interactif tout au long de la formation, ateliers et exercices pratiques, mises en situation individuelle sur des cas concrets
- Modalités d'évaluation : QCM en fin de formation
- Tarif intra-entreprise : à partir de 2400 €

Compétences développées

- Mettre en place une veille efficace sur les appels d'offres
- Savoir lire et decrypter les documents de la consultation
- Identifier étape par étape les différentes procédures à respecter
- Analyser et comprendre les attentes des acheteurs
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Les fondamentaux des marchés publics

- Le fonctionnement de l'achat public et ses principes fondamentaux
- Qui sont les acheteurs publics ?
- Le cadre juridique – les textes applicables (Le Code de la Commande Publique, les CCAG, ...)
- Les seuils et les procédures applicables
- Les différents types de marchés publics
- Quelle démarche adopter pour candidater ?
- **Atelier pratique :**
Où trouver les informations utiles et pratiques sur le fonctionnement des marchés publics ?

2- Rechercher et sélectionner un marché public

- Les supports de publicité et les plateformes en ligne
- Cibler et sélectionner les marchés publics adaptés à votre entreprise
- Mettre en place des alertes avec les bons mots-clés
- Décrypter l'avis d'appel public à la concurrence
- Télécharger les documents de la consultation

3- La méthodologie de réponse

- La composition du Dossier de Consultation des Entreprises (DCE)
- Effectuer une lecture efficace du DCE pour identifier les attentes de l'acheteur public
- Organiser sa réponse - mettre en place un retroplanning
- Constituer un dossier de réponse conforme
- Compléter sa candidature administrative : DC1, DC2, DC4 et DUME
- Rédiger son offre eu égard aux critères de choix des offres
- Communiquer avec l'acheteur
- Répondre à plusieurs (la cotraitance et la sous-traitance)
- Les variantes et les prestations supplémentaires éventuelles
- La négociation dans les marchés publics
- Durée de validité des offres
- Check-list des documents demandés et relecture finale

DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

- **Atelier pratique :**
Lecture et analyse du règlement de la consultation. Rédaction d'une feuille de route adaptée – compréhension des attentes de l'acheteur. Préparer sa candidature administrative.

4- Rédiger un mémoire technique pertinent et percutant

- Identifier les points clés attendus par l'acheteur dans la note ou le mémoire technique
- Respecter le formalisme attendu par l'acheteur
- La présentation générale du document (format, lisibilité, ...)
- Définir les objectifs du mémoire technique pour répondre aux attentes de l'acheteur
- Bâtir le sommaire
- Rédiger une introduction
- La présentation de la structure
- Les aspects humains et matériels
- La méthodologie / l'organisation proposée
- La démarche qualité – sécurité
- Le planning et les délais
- Les certifications
- Les références
- Les annexes
- **Atelier pratique :**
Rédaction d'une trame de mémoire technique adaptée

5- Répondre par voie électronique

- Le cadre juridique et administratif
 - La spécificité du profil acheteur
- Le cadre technique et les outils de la dématérialisation
 - Les prérequis techniques (configurations minimales, formats de fichiers, ...)
 - La signature électronique (le certificat de signature, le logiciel de signature, les formats de signatures, les documents à signer, ...)
 - La parapheur électronique
- **Atelier pratique :**
Tester les principales fonctionnalités du profil acheteur, tester la configuration de son poste informatique

DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

6- Faire face au rejet éventuel de son offre

- Les informations devant être portées à la connaissance des candidats
- Réagir au rejet de son offre pour effectuer une veille concurrentielle

7- L'exécution des marchés publics

- Les modifications du contrat en cours d'exécution (les avenants, ...)
- Les paiements dans les marchés publics
- La facture électronique via la plateforme Chorus Pro

8- Bilan de la formation



RÉSEAUTAGE ET DÉVELOPPEMENT DE PARTENARIATS COMMERCIAUX

Dans un environnement commercial compétitif, la maîtrise de "Réseautage et développement de partenariats commerciaux" est essentielle pour permettre aux entreprises d'atteindre leurs objectifs et se démarquer dans leur secteur d'activité. Cette formation offre des compétences pratiques et opérationnelles adaptées aux besoins actuels.

Informations pratiques

- Objectifs : Apprendre à développer et entretenir un réseau de partenaires commerciaux.
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Identifier les partenaires stratégiques. Créer et entretenir des relations professionnelles de qualité
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas, simulations d'interactions professionnelles, ateliers pratiques
- Modalités d'évaluation : Simulation de création et de gestion de partenariats, QCM final
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Maîtrise des techniques de réseautage
- Capacité à organiser et tirer parti des événements professionnels
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Comprendre le réseautage professionnel

- Présentation des avantages du réseautage pour les entreprises
- Identification des opportunités dans les événements professionnels

2

Techniques de développement de partenariats

- Atelier : Création de relations professionnelles de qualité
- Exercices pratiques : Gestion et suivi des partenariats

3

Optimiser les interactions professionnelles

- Techniques de communication et suivi des opportunités
- Retour collectif sur les stratégies mises en œuvre

Votre contact



05.58.05.44.81
formation@landes.cci.fr



TECHNIQUES DE PROSPECTION COMMERCIALE MULTICANALE

La prospection commerciale est essentielle pour la croissance, mais se limiter à un seul canal peut restreindre l'efficacité des efforts déployés. Beaucoup d'entreprises n'exploitent pas pleinement la diversité des canaux disponibles pour atteindre leurs prospects.

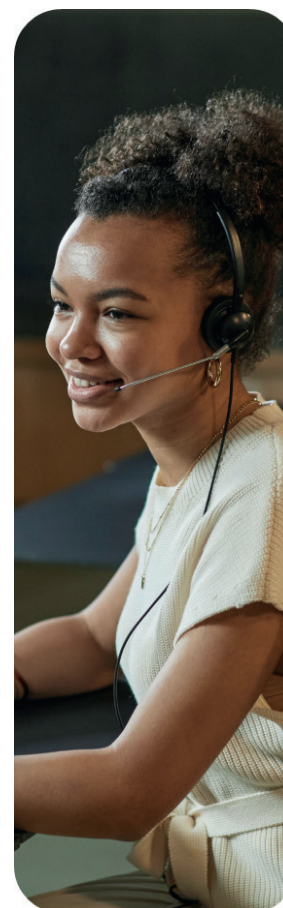
La formation "Techniques de prospection commerciale multicanale" offre une approche intégrée, combinant appels téléphoniques, emails, réseaux sociaux et autres méthodes pour maximiser la portée et l'impact de la prospection. Cette stratégie augmente les chances de conversion et optimise les ressources investies.

Informations pratiques

- Objectifs : Apprendre à utiliser une approche multicanale pour prospecter de nouveaux clients
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Adapter les techniques de prospection en fonction des canaux choisis. Savoir engager des prospects efficacement
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Ateliers pratiques, études de cas, échanges interactifs
- Modalités d'évaluation : Simulation d'un scénario de prospection multicanale, QCM final
- Tarif inter-entreprise : 475 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 € / jour

Compétences développées

- Maîtrise des techniques de prospection téléphonique et en face-à-face
- Utilisation des réseaux sociaux et de l'emailing
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Introduction à la prospection multicanale

- Présentation des canaux de prospection : téléphonique, face-à-face, réseaux sociaux, emailing
- Avantages et limites de chaque canal selon les cibles et les secteurs

2

Techniques et outils de prospection

- Techniques d'approche téléphonique et de prise de contact direct
- Utilisation de LinkedIn pour la recherche et l'engagement de prospects
- Création et gestion de campagnes d'emailing

3

Suivi et gestion des leads

- Mise en place d'un système de suivi efficace
- Exercices pratiques : Organisation et suivi des leads pour maximiser les conversions



TECHNIQUES DE VENTE AVANCÉE ET VENTE CONSULTATIVE

Les cycles de vente deviennent de plus en plus complexes, nécessitant une compréhension approfondie des besoins clients et une capacité à proposer des solutions sur mesure.

La formation "Techniques de vente avancée et vente consultative" permet d'acquérir des compétences pour structurer des offres pertinentes, engager efficacement les clients et conclure des accords avantageux

Informations pratiques

- Objectifs : Maîtriser les techniques de vente avancée pour répondre aux attentes spécifiques des clients
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Comprendre et analyser les besoins clients. Construire des propositions de valeur adaptées
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Ateliers pratiques, études de cas, simulations
- Modalités d'évaluation : Simulation d'un scénario de vente consultative, QCM final
- Tarif intra-entreprise : à partir de 2400 €

Compétences développées

- Maîtrise des techniques de vente consultative
- Capacité à conclure des ventes complexe
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Comprendre les besoins clients

- Utiliser l'écoute active pour identifier les attentes et besoins
- Analyse des motivations d'achat des clients

2

Techniques de vente consultative

- Présentation des outils pour construire des propositions de valeur
- Techniques de persuasion et négociation adaptées au contexte client

3

Atelier de simulation

- Mise en pratique des techniques à travers des scénarios fictifs.
- Retour collectif et analyse des performances.

Votre contact



05.58.05.44.81
formation@landes.cci.fr

05 - DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

ADAPTABILITÉ ET RÉSILIENCE EN MILIEU PROFESSIONNEL	108
COMMUNICATION INTERPERSONNELLE ET ASSERTIVITÉ	110
DÉVELOPPEMENT DE LA CRÉATIVITÉ ET DE L'INNOVATION.....	112
DÉVELOPPEMENT DU LEADERSHIP	114
ÉQUILIBRE VIE PROFESSIONNELLE ET PERSONNELLE	116
GESTION DES CONFLITS ET MÉDIATION	118
GESTION DU STRESS ET DES ÉMOTIONS AU TRAVAIL	120
GESTION DU TEMPS ET DES PRIORITÉS.....	123
INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE AU TRAVAIL	125
PRISE DE PAROLE EN PUBLIC ET COMMUNICATION ORALE.....	127





ADAPTABILITÉ ET RÉSILIENCE EN MILIEU PROFESSIONNEL

Dans un monde professionnel en constante mutation, les collaborateurs doivent s'adapter rapidement aux changements. Un manque de résilience peut conduire à une démotivation face aux défis et aux imprévus. Les transitions mal gérées affectent le bien-être individuel et la performance collective. Cette formation vise à renforcer la capacité à s'adapter et à surmonter les obstacles professionnels.

Informations pratiques

- Objectifs : Développer sa capacité à s'adapter au changement, Renforcer sa résilience face aux défis professionnels
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à gérer les transitions professionnelles avec sérénité, Maîtrise des techniques pour surmonter les situations difficiles
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Apports théoriques et exercices pratiques, Études de cas concrets et mises en situation, Échanges collectifs et retours d'expérience
- Modalités d'évaluation : Évaluation des acquis via des exercices pratiques et un auto-diagnostic final
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Mise en œuvre de stratégies d'adaptabilité
- Développement d'une posture résiliente face aux défis
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Comprendre les mécanismes du changement

- Identifier les différentes phases du changement
- Les impacts émotionnels des transitions professionnelles
- Analyse des résistances au changement

2

Développer une posture d'adaptabilité

- Techniques pour adopter une attitude flexible
- Comment gérer l'incertitude et les imprévus avec sérénité
- Stratégies pour maintenir une performance stable en période de transition

3

Renforcer sa résilience face aux défis

- Identifier ses ressources internes et externes
- Techniques pour transformer les obstacles en opportunités
- Exercice pratique : Construire un plan de résilience individuel

Votre contact



www.landes.cci.fr



COMMUNICATION INTERPERSONNELLE ET ASSERTIVITÉ

Les interactions professionnelles sont souvent perturbées par des malentendus et une communication inefficace. Le manque d'assertivité dans les relations au travail peut conduire à des conflits ou à une baisse de la confiance en soi. Des difficultés à gérer des situations complexes ou conflictuelles nuisent à l'efficacité collective. Cette formation permet de développer une communication claire et assertive, essentielle pour des relations professionnelles harmonieuses.

Informations pratiques

- Objectifs : Améliorer ses compétences en communication interpersonnelle, Développer une attitude assertive dans les relations professionnelles
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à exprimer ses opinions de manière claire et respectueuse, Maîtrise des techniques de gestion des conflits
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Apports théoriques et pratiques, Exercices pratiques et mises en situation, Simulations et feedback individualisés
- Modalités d'évaluation : Évaluation des acquis via des exercices pratiques et un questionnaire final
- Tarif intra-entreprise : à partir de 2400 €

Compétences développées

- Application des principes de communication assertive
- Mise en œuvre de stratégies efficaces pour prévenir et résoudre les conflits
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Les fondamentaux de la communication interpersonnelle

- Les éléments clés d'une communication efficace
- Identifier et éviter les barrières de communication
- Les styles de communication : passif, agressif, assertif

2- Développer une communication assertive

- Comprendre les principes de l'assertivité
- Techniques pour exprimer ses opinions sans agressivité
- Différencier écoute active et écoute passive

3- Gestion des émotions dans la communication

- Identifier les émotions qui influencent les interactions
- Techniques pour gérer le stress en situation de dialogue
- L'importance de l'empathie dans les relations professionnelles

4- Communication assertive en milieu professionnel

- Apprendre à dire non avec diplomatie
- Gérer les désaccords et conflits de manière constructive
- Techniques de reformulation pour clarifier les intentions

5- Gérer des situations difficiles

- Faire face aux critiques et répondre avec assertivité
- Prévenir et désamorcer les conflits latents
- Techniques pour apaiser des relations tendues

6- Mises en pratique et feedback

- Jeux de rôle et simulations basées sur des cas réels
- Analyse collective des pratiques observées
- Élaboration d'un plan d'amélioration individuel



DÉVELOPPEMENT DE LA CRÉATIVITÉ ET DE L'INNOVATION

La compétitivité des organisations repose sur leur capacité à innover et à trouver des solutions créatives aux problèmes. Un manque d'outils et de techniques pour stimuler la créativité peut limiter le potentiel des équipes. Cette formation permet de développer une approche structurée pour encourager la pensée créative et favoriser l'innovation en milieu professionnel.

Informations pratiques

- Objectifs : Stimuler la pensée créative, Appliquer des techniques d'innovation dans son travail quotidien
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à générer des idées nouvelles et originales, Aptitude à travailler en équipe pour favoriser l'innovation collective
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Apports théoriques et brainstorming, Exercices pratiques et mises en situation, Études de cas réels et partages d'expériences
- Modalités d'évaluation : Évaluation des acquis via des mises en situation et un projet créatif final
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Utilisation d'outils pour favoriser la créativité et l'innovation
- Mise en œuvre de stratégies pour transformer les idées en actions concrètes
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Comprendre les bases de la créativité

- Définition et importance de la créativité en milieu professionnel
- Identifier les freins à la pensée créative
- Les différentes approches de la créativité (divergente et convergente)

2

Techniques pour stimuler la créativité

- Exploration des méthodes de brainstorming et de pensée latérale
- Utilisation des cartes mentales pour structurer les idées
- Techniques pour sortir du cadre et encourager l'innovation

3

Mise en pratique et application de l'innovation

- Simulations et études de cas réels pour expérimenter les techniques découvertes
- Travail collaboratif sur un projet innovant
- Élaboration d'un plan d'action individuel pour intégrer la créativité dans son activité professionnelle

Votre contact



www.landes.cci.fr



DÉVELOPPEMENT DU LEADERSHIP

Dans un environnement professionnel en constante évolution, les leaders doivent inspirer et motiver leurs équipes tout en gérant des défis complexes. Un manque de compétences en leadership peut entraîner un faible engagement des collaborateurs et une baisse de la performance globale. La difficulté à s'adapter à différents styles de leadership limite la capacité à influencer positivement. Cette formation offre des outils pour développer un style de leadership efficace et mobilisateur.

Informations pratiques

- Objectifs : Identifier et développer son style de leadership, Motiver et engager son équipe
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à adapter son style de leadership à différentes situations, Maîtrise des techniques de motivation et d'engagement des équipes
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Apports théoriques et outils pratiques, Études de cas inspirés de situations réelles, Ateliers interactifs et feedback personnalisé
- Modalités d'évaluation : Évaluation des acquis via des exercices pratiques et une étude de cas finale
- Tarif intra-entreprise : à partir de 2400 €

Compétences développées

- Développement de stratégies de mobilisation collective
- Gestion des performances et amélioration continue des équipes
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Les fondamentaux du leadership

- Les qualités essentielles d'un leader efficace
- Différents styles de leadership et leurs impacts
- Analyse des forces et axes d'amélioration de son style actuel

2- Techniques pour inspirer et influencer

- Comment développer une vision inspirante pour son équipe
- Stratégies pour influencer positivement et mobiliser
- Le rôle de l'écoute active et de l'empathie

3- Leadership adaptatif

- S'adapter à des équipes diversifiées et multiculturelles
- Gestion de situations imprévues avec agilité
- Le rôle du feedback constructif

4- Techniques de motivation

- Identifier les leviers de motivation individuels et collectifs
- Utilisation de la reconnaissance pour renforcer l'engagement
- Techniques de gestion des résistances au changement

5- Délégation et responsabilisation

- Déléguer efficacement tout en gardant le contrôle
- Techniques pour responsabiliser et autonomiser les collaborateurs
- Comment encourager la prise d'initiatives

6- Gestion des performances

- Mise en place d'objectifs SMART pour les équipes
- Suivi des résultats et ajustement des plans d'action
- Techniques de communication pour renforcer la cohésion



ÉQUILIBRE VIE PROFESSIONNELLE ET PERSONNELLE

L'équilibre entre vie professionnelle et personnelle est un défi majeur dans un contexte de travail exigeant. Une gestion inefficace des priorités peut entraîner un surmenage, une baisse de la productivité et des impacts négatifs sur le bien-être individuel. Cette formation offre des stratégies pour optimiser son organisation et maintenir un équilibre harmonieux entre ces deux sphères.

Informations pratiques

- Objectifs : Identifier les leviers pour un meilleur équilibre entre vie professionnelle et personnelle, Apprendre à gérer les priorités pour éviter le surmenage
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à analyser et structurer ses objectifs personnels et professionnels, Mise en œuvre de techniques pour prévenir le surmenage
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : Inscription possible jusqu'à 7 jours avant le début de la formation
- Méthodes mobilisées : Apports théoriques et exercices pratiques, Ateliers interactifs et études de cas, Élaboration de plans personnalisés
- Modalités d'évaluation : Évaluation des acquis via un auto-diagnostic et des exercices pratiques
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Gestion des priorités entre obligations professionnelles et personnelles
- Application de stratégies pour instaurer des routines équilibrées
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Analyse des priorités personnelles et professionnelles

- Identification des facteurs de déséquilibre
- Diagnostic des besoins et attentes individuelles
- Auto-évaluation : temps alloué à chaque sphère

2

Techniques pour gérer les priorités

- Stratégies pour hiérarchiser les tâches importantes
- Techniques de planification adaptées aux contraintes professionnelles
- Utilisation d'outils pour optimiser son emploi du temps

3

Mise en place de routines équilibrées

- Conseils pour instaurer des habitudes saines
- Techniques pour gérer les imprévus sans stress
- Construction d'un plan d'action personnel pour améliorer l'équilibre quotidien

Votre contact



www.landes.cci.fr



GESTION DES CONFLITS ET MÉDIATION

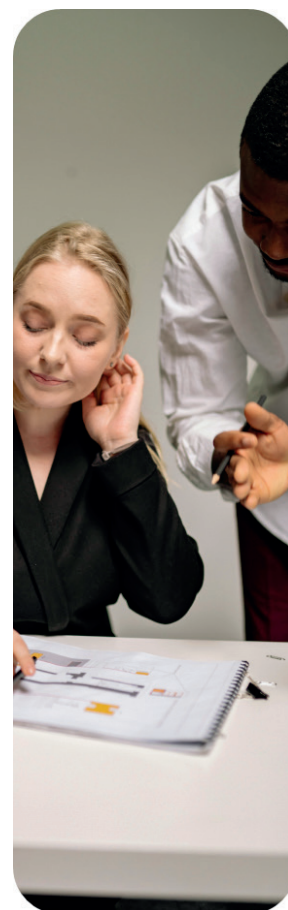
Les conflits en milieu professionnel sont inévitables et peuvent nuire à la performance des équipes s'ils ne sont pas gérés efficacement. Le manque de compétences en médiation et en résolution de conflits peut aggraver les tensions. Cette formation vise à donner des outils pratiques pour analyser, comprendre et résoudre les conflits de manière constructive.

Informations pratiques

- Objectifs : Identifier les sources de conflits en milieu professionnel, Acquérir des techniques pour résoudre les conflits de manière constructive
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à analyser les causes des conflits, Maîtrise des techniques de négociation et de médiation
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : Jusqu'à 7 jours avant le début de la formation
- Méthodes mobilisées : Apports théoriques et cas pratiques, jeux de rôle et mises en situation, simulations et échanges interactifs
- Modalités d'évaluation : Mises en situation et QCM final sur les concepts abordés
- Tarif inter-entreprise : 380 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 € / jour

Compétences développées

- Mise en œuvre de stratégies pour prévenir et gérer les conflits
- Utilisation d'outils de communication pour favoriser le dialogue
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Comprendre les bases des conflits

- Identifier les différents types de conflits : relationnels, organisationnels, culturels
- Les causes profondes des conflits en milieu professionnel
- Les conséquences des conflits mal gérés sur les individus et les équipes

2

Techniques de médiation et de résolution

- Découverte des méthodes de médiation : neutralité, écoute active
- Techniques de négociation gagnant-gagnant
- Outils de reformulation pour clarifier les positions et les besoins

3

Mises en pratique et plans d'action

- Jeux de rôle sur des scénarios réels de conflits
- Analyse collective des approches employés
- Élaboration d'un plan individuel pour gérer les conflits à venir

Votre contact



www.landes.cci.fr



GESTION DU STRESS ET DES ÉMOTIONS AU TRAVAIL

Les professionnels rencontrent souvent des difficultés à gérer le stress lié à la charge de travail et aux attentes élevées. Les émotions mal maîtrisées peuvent nuire à la communication et à la productivité. La méconnaissance des techniques de gestion du stress aggrave les tensions au sein des équipes. Cette formation propose des outils pratiques pour identifier, comprendre et gérer efficacement ces situations.

Informations pratiques

- Objectifs : Identifier les sources de stress professionnel, Apprendre des techniques pour gérer efficacement le stress et les émotions
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à reconnaître les facteurs de stress au travail, Maîtrise des techniques de relaxation et de respiration
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : Inscription possible jusqu'à 7 jours avant le début de la formation
- Méthodes mobilisées : Apports théoriques et pratiques, Exercices de mise en situation, Échanges et partages d'expériences
- Modalités d'évaluation : Évaluation des acquis via des mises en situation et un questionnaire final
- Tarif intra-entreprise : à partir de 2400 €

Compétences développées

- Mise en œuvre d'outils de gestion du stress
- Amélioration de l'équilibre émotionnel au travail
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Les bases du stress au travail

- Définition et types de stress : stress positif et stress négatif
- Les causes principales du stress en milieu professionnel
- Les impacts du stress sur la santé et la performance

2- Identifier ses propres sources de stress

- Diagnostic individuel : auto-évaluation et analyse des situations stressantes
- Identification des facteurs externes et internes au stress
- Évaluation des signes d'alerte et des déclencheurs personnels

3- Les mécanismes biologiques et psychologiques du stress

- Comprendre la réaction « fuite ou combat » et son influence
- Le rôle des hormones (adrénaline, cortisol) dans le stress
- Analyse des émotions associées au stress

4- Techniques de relaxation et de gestion des émotions

- Découverte des méthodes de relaxation : respiration abdominale, cohérence cardiaque
- Exercices pratiques de méditation et de pleine conscience (mindfulness)
- Techniques de relâchement musculaire progressif

DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

5- Stratégies pour réduire le stress au quotidien

- Organisation du travail : priorisation et gestion des tâches
- Création d'un environnement propice à la sérénité (physique et mental)
- Gestion des relations professionnelles : communication apaisée

6- Mises en situation et plans d'action individuels

- Simulations de situations professionnelles stressantes et résolution
- Élaboration d'un plan personnel de gestion du stress
- Échanges collectifs et retours d'expérience



GESTION DU TEMPS ET DES PRIORITÉS

Dans un contexte professionnel exigeant, les collaborateurs ont souvent des difficultés à organiser efficacement leur temps. Le manque de priorisation des tâches conduit à des retards et à une surcharge mentale. Une mauvaise gestion du temps impacte négativement la productivité individuelle et collective. Cette formation offre des outils pratiques pour optimiser l'organisation et hiérarchiser les priorités.

Informations pratiques

- Objectifs : Optimiser l'organisation de son travail, Apprendre à hiérarchiser les tâches pour gagner en efficacité
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à analyser et structurer son emploi du temps, Mise en œuvre de techniques de priorisation adaptées
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : Inscription possible jusqu'à 7 jours avant le début de la formation
- Méthodes mobilisées : Apports théoriques et exercices pratiques, Études de cas et analyse de l'emploi du temps, Échanges et retours d'expérience
- Modalités d'évaluation : Évaluation des acquis via des exercices pratiques et un plan d'action final
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Utilisation d'outils de gestion du temps
- Élaboration de plans d'action pour une meilleure efficacité
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Analyse de son emploi du temps actuel

- Identification des voleurs de temps
- Auto-évaluation des habitudes de gestion du temps
- Mise en perspective des contraintes et des objectifs

2

Techniques et outils pour mieux gérer son temps

- Découverte des outils numériques et traditionnels (to-do lists, agendas)
- Application de la matrice d'Eisenhower pour prioriser les tâches
- Stratégies pour planifier et respecter les échéances

3

Élaboration d'un plan d'action

- Simulation d'une journée type optimisée
- Élaboration d'un plan personnalisé pour gérer les priorités
- Suivi et ajustement des actions pour une amélioration continue

Votre contact



INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE AU TRAVAIL

Dans un environnement professionnel, une faible intelligence émotionnelle peut nuire aux relations interpersonnelles et à la collaboration. Une mauvaise gestion des émotions peut engendrer des conflits ou des tensions au sein des équipes. L'absence d'empathie et de compréhension émotionnelle limite l'efficacité des interactions. Cette formation permet de comprendre et de gérer ses émotions tout en améliorant la qualité des relations professionnelles.

Informations pratiques

- Objectifs : Comprendre et gérer ses émotions, Améliorer les relations interpersonnelles en milieu professionnel
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à identifier et réguler ses propres émotions, Aptitude à faire preuve d'empathie dans des situations variées
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : Inscription possible jusqu'à 7 jours avant le début de la formation
- Méthodes mobilisées : Apports théoriques et outils pratiques, Études de cas et mises en situation, Ateliers interactifs pour développer l'empathie
- Modalités d'évaluation : Évaluation des acquis via des exercices pratiques et un questionnaire final
- Tarif intra-entreprise : à partir de 2400 €

Compétences développées

- Développement de relations professionnelles harmonieuses
- Gestion des émotions dans les interactions complexes
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Les bases de l'intelligence émotionnelle

- Définition et composantes principales
- Importance dans les relations professionnelles
- Évaluation individuelle : test de quotient émotionnel

2- Identifier et comprendre ses émotions

- Techniques pour reconnaître et nommer ses émotions
- Différencier les émotions primaires et secondaires
- Analyse des déclencheurs émotionnels en milieu professionnel

3- Gérer ses émotions au travail

- Techniques pour maintenir son calme sous pression
- Stratégies pour éviter les réactions impulsives
- Exercices pratiques de gestion émotionnelle

4- Développer son empathie

- Comprendre et interpréter les émotions des autres
- Techniques pour renforcer l'écoute active
- L'importance de la validation émotionnelle dans les échanges

5- Gérer les interactions complexes

- Résolution de conflits à l'aide de l'intelligence émotionnelle
- Techniques pour désamorcer les tensions
- Adapter son comportement aux émotions des autres

6- Construire des relations harmonieuses

- Techniques pour instaurer la confiance et la coopération
- Outils pour maintenir des relations équilibrées
- Plan d'action individuel pour améliorer ses interactions professionnelles



PRISE DE PAROLE EN PUBLIC ET COMMUNICATION ORALE

De nombreux professionnels rencontrent des difficultés à s'exprimer avec aisance devant un public. Le stress et le manque de techniques de communication orale impactent la clarté et l'efficacité des messages. Un manque de maîtrise de la prise de parole peut nuire à la crédibilité et à l'impact des interventions. Cette formation aide à structurer son discours, gérer son trac et améliorer sa communication orale.

Informations pratiques

- Objectifs : Améliorer ses compétences en expression orale, Gagner en aisance lors de présentations ou réunions
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à structurer un discours clair et impactant, Maîtrise des techniques pour gérer le trac et captiver un auditoire
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : Jusqu'à 7 jours avant le début de la formation
- Méthodes mobilisées : Apports théoriques et outils pratiques, Exercices de mise en situation et enregistrement vidéo, Ateliers de feedback et coaching individualisé
- Modalités d'évaluation : Évaluation des acquis via des exercices pratiques et une simulation finale de prise de parole
- Tarif inter-entreprise : 760 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 € / jour

Compétences développées

- Construction de messages adaptés aux besoins de l'auditoire
- Amélioration de la posture et de la diction pour une communication efficace
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Les bases de la communication orale

- Principe de clarté et de concision
- Techniques pour capter l'attention dès les premières secondes
- Identification des attentes de l'auditoire

2- Structurer un discours efficace

- Construction d'un plan en trois étapes (introduction, corps, conclusion)
- Utilisation d'exemples et d'anecdotes pour illustrer ses propos
- Gestion des supports visuels (slides, vidéos)

3- Gérer son trac et ses émotions

- Techniques de respiration pour réduire le stress
- Stratégies pour transformer le trac en énergie positive
- Exercices pratiques en petits groupes

4- Améliorer sa posture et sa diction

- Techniques pour une posture assurée et dynamique
- Exercices pour améliorer la diction et la projection de la voix
- L'importance des gestes et du contact visuel

DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

5- Adapter son discours à l'auditoire

- Techniques pour répondre aux questions et objections
- Comment adapter le ton et le vocabulaire selon le public
- Stratégies pour maintenir l'intérêt tout au long de l'intervention

6- Mise en pratique et coaching

- Simulation de prise de parole avec feedback personnalisé
- Enregistrement vidéo et analyse collective
- Élaboration d'un plan d'amélioration individuel

06 - MANAGEMENT

CONDUIRE SES ENTRETIENS PROFESSIONNELS	131
CONDUITE DU CHANGEMENT	133
DÉVELOPPEMENT DU LEADERSHIP ET DE LA VISION STRATÉGIQUE	35
GESTION DE LA PERFORMANCE ET MOTIVATION DES ÉQUIPES DEVENIR MANAGER COACH	137
GESTION DES CONFLITS ET NÉGOCIATION	139
GESTION DU STRESS ET PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX	141
INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE ET LEADERSHIP	143
LEADERSHIP DIGITAL POUR MANAGER	145
MANAGEMENT AGILE - SAVOIR ADAPTER SON STYLE DE GESTION	147
MANAGEMENT DE PROXIMITÉ ET COMMUNICATION INTERPERSONNELLE	149
MANAGEMENT INTERGÉNÉRATIONNEL ET DIVERSITÉ	151
POSTURE DU NOUVEAU MANAGER	153
PRISE DE DÉCISION ET GESTION DE L'INCERTITUDE	156
TUTORER ET ACCOMPAGNER UN NOUVEAU SALARIÉ	158
PILOTER ET COMMUNIQUER LE PROJET RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE MON ENTREPRISE	160



CONDUIRE SES ENTRETIENS PROFESSIONNELS

Depuis la loi du 5 mars 2014, l'entretien professionnel est une obligation légale pour toutes les entreprises, quelles que soient leur taille et leur structure. Il constitue un temps d'échange indispensable entre l'employeur et le salarié, orienté vers les perspectives d'évolution professionnelle, les besoins en formation et l'accompagnement de la trajectoire individuelle. Pourtant, dans de nombreuses TPE et PME, cet exercice est parfois vécu comme une formalité administrative plutôt que comme un levier de gestion des compétences.

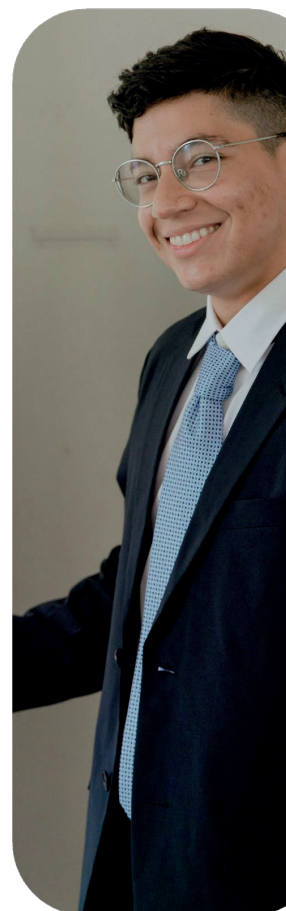
Cette formation permet de redonner du sens à l'entretien professionnel, d'en maîtriser les enjeux réglementaires, le contenu et la posture attendue, tout en apportant des outils concrets et adaptés au contexte des entreprises de moins de 50 salariés. Elle propose une démarche structurée, centrée sur l'écoute active, l'identification des compétences et l'engagement mutuel autour d'un plan d'action.

Informations pratiques

- Objectifs : Connaître le cadre légal de l'entretien professionnel et savoir le conduire efficacement
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à mener un entretien professionnel structurant et conforme aux exigences réglementaires
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Apports théoriques, mises en situation, analyse de cas, jeux de rôle
- Modalités d'évaluation : QCM et entretien individuel simulé
- Tarif inter-entreprise : 380 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 € / jour

Compétences développées

- Maîtrise du cadre réglementaire de l'entretien professionnel
- Capacité à structurer et conduire un entretien efficace et engageant
- Aptitude à identifier les besoins en compétences et en formation
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Contexte et cadre réglementaire

- Historique et cadre légal de l'entretien professionnel (loi de 2014, obligations triennales)
- Différence entre entretien professionnel et entretien annuel d'évaluation
- Les obligations de l'employeur en TPE/PME : sanctions encourues et outils de preuve

2- Objectifs et contenu de l'entretien professionnel

- Identifier les thèmes à aborder : évolution, formation, parcours professionnel
- Lien avec les entretiens récapitulatifs, les abondements correctifs et le CPF
- Choisir les bons supports : grilles, trames, outils internes

3- Mener un entretien professionnel structurant

- La préparation en amont : recueil des informations et planning
- Adopter la bonne posture d'écoute et d'accompagnement
- Questions clés à poser, erreurs à éviter, reformulation

4- Plan d'action et suite à donner

- Traduire l'entretien en actions concrètes : plan de formation, mobilité interne, accompagnement
- Valoriser les entretiens dans la politique RH de l'entreprise
- Atelier de mise en pratique avec jeu de rôle et grille de débriefing



CONDUITE DU CHANGEMENT

Les entreprises font face à des transformations fréquentes, qu'elles soient organisationnelles, technologiques ou culturelles. Sans accompagnement adapté, ces changements peuvent générer des résistances et nuire à la réussite des projets.

Cette formation aide les managers à devenir des acteurs du changement et à en faire une opportunité.

Informations pratiques

- Objectifs : Apprendre à fixer des objectifs clairs et mesurables, Identifier les leviers de motivation pour engager les collaborateurs, Maîtriser les outils pour suivre la performance des équipes
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Savoir motiver et engager son équipe dans la durée, Donner des retours constructifs et efficaces, Ajuster les objectifs et stratégies en fonction des résultats
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas, Ateliers pratiques, Échanges en groupe
- Modalités d'évaluation : QCM et mises en situation
- Tarif intra-entreprise : à partir de 2400 €

Compétences développées

- Comprendre les enjeux du changement
- Techniques d'accompagnement
- Gestion des résistances
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Comprendre les enjeux du changement

- Identifier les types de changements organisationnels
- Analyser les impacts sur les équipes et les individus

2- Techniques d'accompagnement

- Mettre en place des outils pour faciliter l'adoption des changements
- Encourager la participation et l'engagement des collaborateurs

3- Gestion des résistances

- Anticiper et identifier les résistances potentielles
- Appliquer des stratégies pour surmonter les oppositions

4- Études de cas

- Analyse de projets réussis de transformations
- Ateliers pour appliquer les techniques enseignées



DÉVELOPPEMENT DU LEADERSHIP ET DE LA VISION STRATÉGIQUE

Les leaders sont appelés à influencer et mobiliser autour d'une vision claire et inspirante.

Cependant, une vision mal définie ou mal communiquée peut réduire la motivation et limiter la performance des équipes.

Cette formation aide les participants à développer un leadership authentique et à élaborer une vision stratégique.

Informations pratiques

- Objectifs : Développer un leadership inspirant et authentique, Savoir élaborer et communiquer une vision stratégique claire et engageante, Réussir à aligner la stratégie avec les valeurs et objectifs de l'entreprise
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Définir et articuler une vision motivante, Utiliser le storytelling pour inspirer les équipes, Élaborer une vision stratégique et recevoir des feedbacks
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas, Ateliers pratiques, Échanges en groupe
- Modalités d'évaluation : QCM et mises en situation
- Tarif intra-entreprise : à partir de 2400 €

Compétences développées

- Techniques de leadership visionnaire
- Création et communication de la vision
- Études de cas inspirantes
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Techniques de leadership visionnaire

- Définir et articuler une vision engageante pour l'équipe
- Aligner la stratégie de l'entreprise avec les valeurs et les objectifs

2- Création et communication de la vision

- Utiliser des outils de storytelling pour inspirer les collaborateurs
- Déployer une stratégie de communication efficace

3- Études de cas inspirantes

- Analyse des pratiques de leaders reconnus
- Identification des éléments clés d'une vision réussie

4- Exercices pratique

- Rédiger une vision stratégique pour un projet fictif
- Présentation et feedback pour perfectionner l'approche



GESTION DE LA PERFORMANCE ET MOTIVATION DES ÉQUIPES : DEVENIR MANAGER COACH

Dans un environnement où la performance des équipes est clé pour atteindre les objectifs, les managers se trouvent souvent confrontés à des difficultés pour définir des objectifs clairs et maintenir la motivation des collaborateurs.

Les attentes mal alignées et l'absence d'outils structurés peuvent entraîner un manque de résultats et une baisse de l'engagement.

Cette formation permet d'acquérir des méthodes pratiques pour gérer efficacement la performance et stimuler la motivation.

Informations pratiques

- Objectifs : Savoir définir des objectifs clairs et aligner les attentes, Stimuler la motivation et l'engagement des collaborateurs, Utiliser des outils d'évaluation pour suivre la performance
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Fixer des objectifs mesurables et aligner, Identifier et appliquer des leviers de motivation, Donner des feedbacks constructifs
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Ateliers pratiques, Études de cas, Échanges en groupe
- Modalités d'évaluation : QCM et mises en situation
- Tarif intra-entreprise : à partir de 2400 €

Compétences développées

- Techniques de fixation d'objectifs
- Stratégies de motivation
- Outils d'évaluation et de suivi
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Techniques de fixation d'objectifs

- Définir des objectifs clairs et mesurables pour l'équipe
- Aligner les attentes des collaborateurs avec les besoins des entreprises

2- Stratégies de motivation

- Identifier les leviers de motivation adaptés à chaque collaborateur
- Mettre en place un plan d'engagement durable

3- Outils d'évaluation et de suivi

- Utiliser des outils simples pour mesurer la performance
- Analyser les résultats pour ajuster les actions

4- Techniques de feedback constructif

- Donner des retours précis et motivants
- Gérer les discussions difficiles avec diplomatie



GESTION DES CONFLITS ET NÉGOCIATION

Les conflits au sein des équipes ou avec des parties prenantes externes peuvent ralentir les projets et affecter le climat de travail. Les managers doivent développer des compétences pour résoudre ces situations et trouver des solutions gagnant-gagnant.

Cette formation enseigne des techniques éprouvées pour gérer les conflits et mener des négociations fructueuses.

Informations pratiques

- Objectifs : Identifier et analyser les causes de conflits, Appliquer des techniques pour désamorcer et résoudre les tensions, Développer des compétences en négociation
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Reconnaître les signes de conflits et les désamorcer, Mener des négociations, Adapter son approche en fonction des interlocuteurs et des situations
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Ateliers pratiques, Échanges en groupe, Études de cas
- Modalités d'évaluation : QCM et mises en situation
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Identification des sources de conflits
- Techniques de désamorçage
- Stratégies de négociation collaborative
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Identification des sources de conflits

- Analyser les causes courantes de conflits dans les organisations
- Reconnaître les signes avant-coureurs des tensions

2- Techniques de désamorçage

- Appliquer des méthodes pour apaiser rapidement une situation tendue
- Renforcer la confiance pour éviter l'escalade des conflits

3- Stratégies de négociation collaborative

- Préparer une négociation pour atteindre un accord mutuellement bénéfique
- Adapter son style de négociation selon les interlocuteurs

4- Exercices pratiques

- Simulations de gestion de conflit en milieu professionnel
- Analyse des résultats pour affiner les compétences



GESTION DU STRESS ET PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Le stress au travail et les risques psychosociaux peuvent nuire à la santé des collaborateurs et à la performance globale de l'organisation. Les managers doivent être capables d'identifier ces risques et d'y répondre de manière proactive.

Cette formation propose des outils pour gérer le stress et promouvoir un environnement de travail sain.

Informations pratiques

- Objectifs : Identifier et prévenir les risques psychosociaux, Savoir réduire le stress et promouvoir un environnement de travail sain, Savoir développer la résilience au sein des équipes
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Mettre en place des politiques de prévention des RPS, Méthodes de gestion du stress et de résilience, Détecter les signaux de stress
- Durée : 1 jour
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas, ateliers pratiques, échanges en groupe
- Modalités d'évaluation : QCM et mises en situation
- Tarif inter-entreprise : 380 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 € / jour

Compétences développées

- Identifier les sources de stress
- Techniques de gestion du stress
- Prévention des risques psychosociaux
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Identifier les sources de stress

- Reconnaître les signaux de stress chez soi et chez les autres
- Analyser les facteurs organisationnels qui contribuent au stress

2

Techniques de gestion du stress

- Appliquer des méthodes pour réduire le stress au quotidien
- Encourager des pratiques de résilience au sein des équipes

3

Prévention des risques psychosociaux

- Mettre en place des politiques pour prévenir les RPS
- Favoriser une communication ouverte pour détecter les signaux faibles

Votre contact



INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE ET LEADERSHIP

Les émotions jouent un rôle clé dans la prise de décision et les relations interpersonnelles au travail. Cependant, les managers manquent parfois de compétences pour gérer leurs émotions ou celles de leurs équipes, ce qui peut affecter le leadership.

Cette formation aide à développer une intelligence émotionnelle pour améliorer les interactions et renforcer l'efficacité managériale.

Informations pratiques

- Objectifs : Comprendre et gérer les émotions pour améliorer les relations et le leadership, Développer des compétences émotionnelles pour renforcer l'efficacité managériale, Utiliser l'empathie et la communication pour renforcer son influence
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Identifier et gérer ses propres émotions, Appliquer des stratégies pour maîtriser les émotions négatives, Renforcer son influence et encourager les équipes
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Ateliers pratiques, Études de cas, Échanges en groupe
- Modalités d'évaluation : QCM et mises en situation
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Bases de l'intelligence émotionnelle
- Techniques pour gérer ses émotions
- Renforcer son influence en tant que leader
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Bases de l'intelligence émotionnelle

- Comprendre le rôle des émotions dans les interactions professionnelles
- Identifier ses propres émotions et leur impact sur les autres

2- Techniques pour gérer ses émotions

- Appliquer des stratégies pour maîtriser les émotions négatives
- Cultiver une attitude positive dans des situations complexes

3- Renforcer son influence en tant que leader

- Utiliser l'empathie pour instaurer la confiance
- Encourager les équipes grâce à une communication émotionnellement intelligente

4- Exercices pratiques

- Mises en situation pour gérer des émotions en milieu professionnel
- Débriefing et analyse des interactions observées



LEADERSHIP DIGITAL POUR MANAGER

La transformation numérique bouleverse les pratiques managériales, nécessitant une adaptation rapide des managers pour intégrer les outils digitaux et s'adapter aux nouvelles attentes des équipes. Cependant, de nombreux leaders manquent de connaissances ou d'aisance pour gérer efficacement dans un environnement digitalisé.

Cette formation offre les clés pour s'appropriier les outils digitaux et encourager une collaboration en ligne performante.

Informations pratiques

- Objectifs : Développer les compétences en leadership digital, Appliquer des pratiques pour gérer des équipes hybrides, Encourager l'adoption des outils digitaux et utiliser des outils de suivi de la performance
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Intégrer les outils digitaux dans le management quotidien, Gérer des équipes hybrides, Utiliser des outils pour le suivi et l'analyse des performances
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas, Ateliers pratiques, Échanges en groupe
- Modalités d'évaluation : QCM et mises en situation
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Introduction au leadership digital
- Gestion d'équipes hybrides
- Adoption technologique
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Introduction au leadership digital

- Comprendre les compétences clés du leadership numérique
- Analyser l'impact des outils digitaux sur le management

2- Gestion d'équipes hybrides

- Appliquer des pratiques efficaces pour gérer à distance
- Renforcer la cohésion et la motivation à travers les outils digitaux

3- Adoption technologique

- Encourager l'adoption des nouvelles technologies au sein des équipes
- Accompagner les collaborateurs dans le changement numérique

4- Suivi des performances via outils digitaux

- Utiliser des tableaux de bord et outils en ligne
- Interpréter les données pour piloter efficacement



MANAGEMENT AGILE: SAVOIR ADAPTER SON STYLE DE GESTION

Dans un environnement en constante évolution, les managers sont souvent confrontés à des changements rapides et imprévus. Un style de management rigide peut freiner l'adaptabilité et limiter les performances des équipes.

Cette formation permet de développer un management agile, capable de s'adapter efficacement aux nouvelles situations et priorités.

Informations pratiques

- Objectifs : Développer un management agile pour s'adapter aux changements rapides, Appliquer des méthodes agiles pour la gestion de projet, Adopter un management flexible et réactif face aux imprévus
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Intégrer l'agilité dans le management des équipes, Utiliser des outils agiles pour planifier et prioriser les tâches, Prendre des décisions rapides tout en minimisant les risques dans des environnements incertains
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Ateliers pratiques, Échanges en groupe, Études de cas
- Modalités d'évaluation : QCM et mises en situation
- Tarif intra-entreprise : à partir de 2400 €

Compétences développées

- Principes fondamentaux de l'agilité
- Techniques de gestion de projets agiles
- Adaptation du management
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Principes fondamentaux de l'agilité

- Comprendre les bases de l'agilité dans un contexte managérial
- Analyser les bénéfices d'une approche agile dans la gestion des équipes

2- Techniques de gestion de projets agiles

- Appliquer des outils agiles comme Scrum et Kanban
- Planifier et prioriser les tâches en environnement incertain

3- Adaptation du management

- Adopter un style de management flexible selon les besoins de l'équipe
- Prendre des décisions rapides tout en minimisant les risques

4- Exercices pratiques

- Simulations pour gérer les situations imprévues
- Études de cas sur des projets agiles réussis



MANAGEMENT DE PROXIMITÉ ET COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

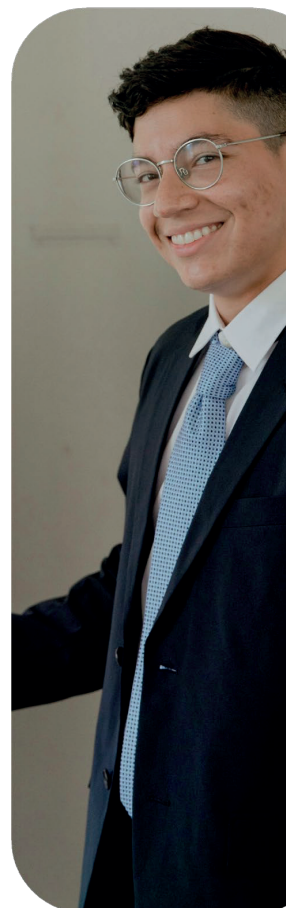
Dans un contexte où les relations interpersonnelles en entreprise peuvent être tendues, les managers doivent relever le défi d'interagir efficacement avec leurs équipes. Les malentendus et un manque de communication claire peuvent affecter la cohésion et la productivité. La nécessité de développer des compétences pour mieux comprendre et répondre aux attentes des collaborateurs est cruciale. Cette formation répond à ce besoin en renforçant les compétences en communication managériale.

Informations pratiques

- Objectifs : Apprendre à fixer des objectifs clairs et mesurables Renforcer la communication managériale pour améliorer la cohésion. Développer la confiance, la collaboration et le respect. Maîtriser l'écoute active et le feedback
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Savoir motiver et engager, donner des retours constructifs, Stimuler la collaboration
- Durée : 1 jour
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas, ateliers pratiques, échanges en groupe
- Modalités d'évaluation : QCM et mises en situation
- Tarif inter-entreprise : 380 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 € / jour

Compétences développées

- Principes de la communication managériale
- Techniques d'écoute active
- Renforcer la cohésion de groupe
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Principes de la communication managériale

- Comprendre les bases de la communication en management
- Identifier les enjeux spécifiques liés à la communication interpersonnelle

2

Techniques d'écoute active et gestion des feedbacks

- Pratiquer l'écoute active pour favoriser un échange constructif
- Apprendre à donner et recevoir des feedbacks de manière efficace

3

Renforcer la cohésion de groupe

- Développer des relations de confiance avec l'équipe
- Stimuler un esprit de collaboration et de respect mutuel

Votre contact



MANAGEMENT INTERGÉNÉRATIONNEL ET DIVERSITÉ

La diversité générationnelle et culturelle en entreprise représente une richesse, mais elle peut aussi entraîner des tensions et des incompréhensions. Les managers doivent apprendre à adapter leur approche pour promouvoir la cohésion et tirer parti de cette diversité. Cette formation fournit des outils pratiques pour gérer les différences et créer une synergie.

Informations pratiques

- Objectifs : Comprendre et gérer la diversité générationnelle et culturelle en entreprise, Promouvoir la cohésion et l'inclusion, Appliquer des méthodes pour résoudre les conflits
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Identifier et gérer les dynamiques intergénérationnelles, Encourager la collaboration et l'inclusion dans les décisions, Désamorcer les conflits et favoriser une synergie
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Apports théoriques et exercices pratiques, Études de cas concrets et mises en situation, Échanges collectifs et retours d'expérience
- Modalités d'évaluation : QCM et mises en situation
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Comprendre les générations au travail
- Techniques de management inclusif
- Gestion des conflits liés à la diversité
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Comprendre les générations au travail

- Identifier les caractéristiques des différentes générations
- Analyser les dynamiques intergénérationnelles en entreprise

2- Techniques de management inclusif

- Encourager la collaboration entre des profils variés
- Promouvoir l'égalité et l'inclusion dans les décisions managériales

3- Gestion des conflits liés à la diversité

- Reconnaître les sources potentielles de tension
- Appliquer des méthodes pour désamorcer les conflits

4- Exercices pratiques

- Études de cas sur des équipes intergénérationnelles
- Simulations pour résoudre des situations complexes



POSTURE DU NOUVEAU MANAGER

Dans un contexte professionnel où les modes de travail évoluent constamment, adopter la bonne posture de manager est essentiel pour conduire efficacement une équipe, que ce soit en présentiel ou à distance. La formation "Posture du nouveau manager" a pour objectif de vous permettre de comprendre et de maîtriser les outils clés de la gestion d'équipe, tout en améliorant vos qualités de manager.

Informations pratiques

- Objectifs : Comprendre et maîtriser les principaux outils de la gestion d'équipe en présentiel ou en distanciel et améliorer ses qualités de manager
- Prérequis : Exercer une fonction de gestion d'équipe et être sensible aux enjeux de la relation humaine
- Aptitudes : Utiliser les principaux outils de management et faire grandir en compétences son équipe
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : support de cours, échanges, tours de table, ludopédagogie, mises en situation
- Modalités d'évaluation : QCM et entretien oral au cours et à la fin de l'action de formation
- Tarif inter-entreprise : 760 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 € / jour

Compétences développées

- Adapter sa posture de manager en fonction des situations
- Anticiper les conflits
- Utiliser les leviers de motivation
- Gérer le changement
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Reconnaître ses qualités de manager et identifier ses axes d'amélioration

- Quels sont mes pratiques, mes points forts, mes axes de progrès ?
- Les principes managériaux, les missions et les rôles

2- Les différents styles de management

- Identifier ses propres styles de management
- Management d'hier, management de demain
- Le Leader : définition et comment gagner en leadership

3- Établir une qualité de relation

- Points clés de la relation interpersonnelle
- Communication verbale, para-verbale et non-verbale
- L'écoute active
- Pratique : mises en situation

4- Gérer une équipe

- Utiliser la dynamique de groupe pour construire une équipe performante
- Les outils du manager pour cadrer et animer une équipe
- Fixer des objectifs précis, quantitatifs et qualitatifs, individuels et collectifs
- Exercice pratique

DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

5- Suivi des objectifs et évaluation des performances

- Suivre et évaluer l'atteinte des objectifs
- Analyser la performance
- Engager des actions correctives
- Pratique : Créer son retroplanning, Anticiper les imprévus et adapter sa posture

6- Identifier les leviers de la motivation

- Utiliser les leviers de la motivation : pyramide de Maslow, système VIE
- L'intelligence émotionnelle au service de l'entreprise

7- Anticiper les conflits

- Gérer et anticiper les situations conflictuelles, résoudre les problèmes
- Le mécanisme du changement et son pilotage
- Mise en pratique globale des outils du management :
 - Tours de table, échange de bonnes pratiques
 - Mises en situation
- Évaluation



PRISE DE DÉCISION ET GESTION DE L'INCERTITUDE

Les managers sont souvent confrontés à des situations complexes et incertaines où les décisions doivent être prises rapidement et efficacement. Une mauvaise gestion de ces moments critiques peut entraîner des erreurs coûteuses et des tensions dans les équipes. Cette formation fournit des outils pour prendre des décisions éclairées en période d'incertitude.

Informations pratiques

- Objectifs : Savoir prendre des décisions éclairées en période d'incertitude, Utiliser des outils de prise de décision, Savoir gérer les risques dans des situations complexes
- Prérequis : Avoir un compte sur au moins un réseau social
- Aptitudes : Analyser les options et évaluer les choix de manière objective, Identifier les éléments clés et minimiser les risques, Affiner la prise de décision
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Ateliers pratiques, Études des cas, Échanges en groupe
- Modalités d'évaluation : QCM et mise en situation
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Méthodes de prise de décision
- Techniques de gestion de l'incertitude
- Simulations en situations critiques
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Méthodes de prise de décision

- Appliquer des outils comme l'analyse coûts-bénéfices
- Créer un arbre de décision pour évaluer les options

2- Techniques de gestion de l'incertitude

- Identifier les éléments critiques dans une situation incertaine
- Adopter une approche structurée pour minimiser les risques

3- Simulations en situations critiques

- Participer à des mises en situation pour affiner les capacités décisionnelles
- Analyser les choix réalisés et en tirer des leçons

4- Études de cas réels

- Exemples de décisions réussies dans des contextes complexes
- Comparaison des approches pour renforcer la pratique



TUTORER ET ACCOMPAGNER UN NOUVEAU SALARIÉ

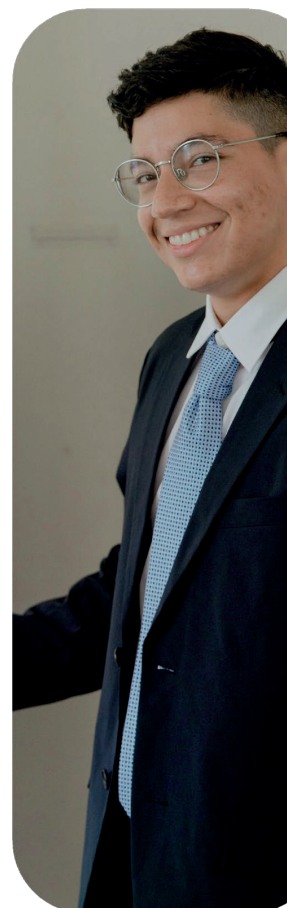
Cette formation vous permettra de développer les compétences clés pour accueillir, accompagner et transmettre efficacement à un nouveau salarié ou alternant. Vous apprendrez à structurer son parcours d'intégration, à organiser un accueil de qualité, à identifier les savoirs et savoir-faire essentiels à transmettre, et à construire des outils de suivi adaptés. Vous serez également formé à évaluer ses acquis, à suivre ses progrès et à communiquer avec les différents acteurs de son environnement pour assurer une intégration réussie et durable.

Informations pratiques

- Objectifs : Gérer les enjeux et optimiser l'intégration d'un nouveau salarié au sein de l'entreprise
- Prérequis : Exercer une fonction de gestion d'équipe et être sensible aux enjeux de la relation humaine
- Aptitudes : Accompagner un alternant, un apprenti ou un nouveau collaborateur avec des outils simples et efficaces
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : support de cours, échanges, tours de table, ludopédagogie, mises en situation
- Modalités d'évaluation : QCM et entretien oral au cours et à la fin de l'action de formation
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Identifier le rôle et la mission d'un tuteur en entreprise
- Utiliser les outils nécessaires à l'accompagnement d'un nouvel entrant
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- La mission du tuteur

- Définir les différentes étapes indispensables à l'intégration de l'apprenant (l'alternant) dès son arrivée dans l'entreprise
- Apprendre à construire une procédure d'accueil
- Définir les connaissances, compétences, savoir, savoir-faire, savoir-être nécessaires pour être autonome à la tenue d'un emploi au sein de l'entreprise

2- Apprendre à construire le transfert de ses connaissances et compétences

- Apprendre à mesurer les acquis de l'apprenant

3- Mesurer les progrès

- Comprendre le processus d'autonomie et ses nécessités : suivre et évaluer les actions de l'apprenant afin d'établir conjointement les plans de progrès
- Construire les outils de suivi

4- Communiquer avec l'environnement de l'apprenant

- Comprendre l'importance de l'échange d'informations avec les différents acteurs qui entourent l'apprenant au sein ou en dehors de l'entreprise
- Identifier les acteurs du parcours de l'apprenant



PILOTER ET COMMUNIQUER LE PROJET RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE MON ENTREPRISE

Les attentes sociétales et environnementales sont en constante évolution, c'est pourquoi intégrer une démarche RSE devient un levier stratégique pour les entreprises. Cette formation vous permet de structurer, piloter et valoriser efficacement votre projet RSE en mobilisant l'ensemble des parties prenantes. Vous apprendrez à définir des objectifs concrets, à suivre vos performances et à communiquer de manière responsable et impactante.

Informations pratiques

- Objectifs : Animer et gérer son projet en transversalité dans l'entreprise sur la base d'objectifs partagés et opérationnels. Construire, suivre et partager ses indicateurs de performance, mettre en place une amélioration continue, communiquer de manière responsable. Devenir autonome sur l'animation d'une démarche RSE.
- Prérequis : Exercer une fonction de manager, avoir la charge de mettre en place la démarche RSE dans l'entreprise
- Aptitudes : Construire et piloter une démarche RSE appliquée à son entreprise
- Durée : 39 heures (5 modules de 7h et un module de 4h)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : support de cours, échanges, tours de table, ludopédagogie, mises en situation
- Modalités d'évaluation : QCM et entretien oral au cours et à la fin de l'action de formation
- Tarif inter-entreprise : 2480 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200€ / jour

Compétences développées

- Savoir définir et prioriser un plan d'action RSE
- Savoir manager un programme RSE
- Mesurer et suivre les résultats
- Valoriser les résultats de la démarche
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Appropriation des concepts et des enjeux

- Rappel des enjeux et domaines d'action de la RSE selon la norme ISO 26000, la notion de sphère d'influence
- Quels sont vos enjeux spécifiques ?
- Le rôle du pilote du projet RSE – Quelle gouvernance pour le projet ?
- Mettre en perspective votre diagnostic RSE et définir les objectifs du pilotage pour l'entreprise
- Identifier les parties prenantes avec lesquelles va s'effectuer la construction et le pilotage du projet

2- Programme d'action et gouvernance

- Définir une première version de la raison d'être de l'entreprise (Mission), de la vision (ce que je veux être dans le futur) et des valeurs (ce qui nous guide dans nos comportements et projets)
- A partir de la vision du Chef d'entreprise, concevoir le plan d'action à court, moyen et long terme
- La gouvernance actuelle de l'entreprise (se reconnaître parmi différents modèles de gouvernance existants), quelles évolutions pour piloter le projet RSE ?
- Notions, outils et méthodes pour faciliter la conduite du changement dans l'entreprise et avec les Parties Prenantes
- Communication interne, comment associer les équipes, quels moyens utiliser, de l'importance de l'exemplarité de la Direction et de l'encadrement, la notion de transparence

3- Le cycle de vie des produits

- Les principes de l'éco-conception : concepts, enjeux et méthode
- Savoir identifier enjeux et parties prenantes sur le cycle de vie
- Impact environnemental et social caché des produits ou des services
- Lien avec les achats responsables et la démarche RSE

DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

4- Pilotage et indicateurs

- Qu'est-ce qu'un bon indicateur ? Comment choisir/définir les outils en indicateurs de suivi du plan d'action en lien avec les 17 objectifs de développement durable définis par l'ONU ?
- Construire un tableau de bord de suivi simple et approprié
- Mettre en place un processus d'amélioration continue en impliquant et entraînant mes parties prenantes stratégiques (ou l'élargir et l'adapter s'il en existe déjà un)
- Identifier les outils pour renforcer le management de la RSE dans votre entreprise (revue de gouvernance...)

5- Valoriser la démarche par une communication responsable

- Communication produit : Contexte Règlementaire et types de communication autour et sur le produit
- Communication externe d'entreprise : prise en compte des différentes Parties Prenantes, différentes stratégies et niveaux de communication, la notion d'éthique du message
- Le Rapport de durabilité : Contexte règlementaire en lien avec la CSRD. Les clés pour préparer et produire un rapport de RSE (réflexion collective sur le brief de ce travail de communication : objectif, forme, cible...)

DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

6-Actualiser ou finaliser le projet RSE de l'entreprise à partir des enjeux et domaines d'action de votre entreprise pour la présenter à la direction

- Identification des priorités et des objectifs principaux et opérationnels de l'entreprise, ainsi que de ses parties prenantes clefs, avec la méthode de l'analyse de matérialité
- Ce travail sera enrichi avec des éléments collectés tout au long de la formation par le responsable de la démarche RSE, afin de construire une feuille de route individualisée pour l'entreprise
- Déclinaison de la feuille de route en actions menées à court, moyen ou long terme en lien avec les parties prenantes concernées
- Vérification que l'application des apports pédagogiques se réalise bien, en adéquation avec les besoins de l'entreprise, avec des réajustements si nécessaire
- Préparation d'un livrable « Feuille de Route RSE »

07 - SÉCURITÉ - RÉGLEMENTAIRE

ÉCHAFAUDAGE.....	165
ÉQUIPIER DE PREMIÈRE INTERVENTION	167
FORMATION POUR NOUVEAUX ÉLUS ET SUPPLÉANTS DU CSE.....	169
MISE À JOUR DES CONNAISSANCES POUR RENOUELEMENT DES ÉLUS ET SUPPLÉANTS DU CSE	172
GESTION DES ALLERGÈNES	176
GESTION DES ÉQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELLE.....	178
HYGIÈNE ALIMENTAIRE ADAPTÉE À L'ACTIVITÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE RESTAURATION COMMERCIALE.....	180
SST INITIAL	184
MAC SST.....	186
RÉFÉRENT SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL	188
MANIPULATION DES EXTINCTEURS.....	190
PERMIS D'EXPLOITATION	192
RENOUELEMENT DU PERMIS D'EXPLOITATION	196
PRÉVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX	198
TRAVAIL EN HAUTEUR	200



**FORMATION
CONTINUE**



ÉCHAFAUDAGE (MONTAGE, DÉMONTAGE ET UTILISATION)

Le montage, le démontage et l'utilisation des échafaudages représentent des risques importants de chutes et d'accidents. Une formation spécialisée permet aux travailleurs de maîtriser les techniques de sécurité et de respecter les normes de montage pour prévenir les incidents

Informations pratiques

- Objectifs : Former les opérateurs aux règles de montage, de démontage et d'utilisation sécurisée des échafaudages
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Être capable de monter et de démonter des échafaudages en toute sécurité en respectant les consignes de sécurité
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Alternance de théorie et de mise en pratique sur les échafaudages
- Modalités d'évaluation : Tests théoriques et exercices pratiques de montage et démontage
- Tarif intra-entreprise : Sur devis

Compétences développées

- Connaissance des types d'échafaudages et des techniques de montage et de démontage
- Maîtrise des équipements de protection contre les chutes
- Application des normes de sécurité pour le travail en hauteur
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



Votre contact



www.landes.cci.fr

DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Types d'échafaudages et risques associés

- Différents types d'échafaudages et leurs caractéristiques
- Identification des risques de chute et des équipements de sécurité

2

Techniques de montage et démontage sécurisées

- Procédures de montage et de démontage selon les normes
- Utilisation des dispositifs de protection individuelle

3

Utilisation sécurisée des échafaudages

- Contrôle de la stabilité et de la conformité avant utilisation
- Techniques de travail en sécurité et entretien des échafaudages

Votre contact



05.58.05.44.81
formation@landes.cci.fr



ÉQUIPIER DE PREMIÈRE INTERVENTION

La formation d'Équipier de Première Intervention (EPI) est essentielle pour préparer les salariés à réagir efficacement en cas de début d'incendie. Elle leur enseigne les techniques de base pour utiliser les moyens de secours disponibles, donner l'alerte et participer à l'évacuation des locaux.

Informations pratiques

- Objectifs : Former les salariés à intervenir rapidement et efficacement face à un début d'incendie en respectant les consignes de sécurité et les techniques de prévention
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Être capable d'identifier les risques d'incendie et d'appliquer les procédures de sécurité appropriées
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Cours théorique, exercices pratiques de manipulation d'extincteurs sur feux simulés, simulations d'évacuation
- Modalités d'évaluation : Test théorique et exercices pratiques d'extinction et d'évacuation
- Tarif intra-entreprise : Sur devis

Compétences développées

- Connaissance des causes et des mécanismes de l'incendie
- Utilisation des différents types d'extincteurs et autres moyens d'extinction
- Maîtrise des procédures d'alerte et d'évacuation
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Compréhension du phénomène d'incendie

- Le triangle du feu et les classes de feu
- Les causes courantes d'incendie et leurs conséquences

2- Équipements de lutte contre l'incendie

- Présentation des différents types d'extincteurs et de leurs utilisations appropriées
- Entretien et vérification des équipements

3- Procédures d'alerte et d'évacuation

- Les consignes d'alerte : qui et comment alerter en cas d'incendie ?
- Organisation de l'évacuation : rôles des guides-files et serre-files, cheminements, points de rassemblement

4- Exercices pratiques

- Manipulation des extincteurs sur feux réels ou simulés
- Simulations d'évacuation avec mise en situation des participants



FORMATION POUR NOUVEAUX ÉLUS ET SUPPLÉANTS DU CSE

Informations pratiques

- Objectifs : Identifier les tâches répétitives à automatiser
- Prérequis : Aucun
- Public : Nouveaux élus et suppléants du comité social et économique dans les entreprises
- Aptitudes : Comprendre le cadre législatif et réglementaire du CSE, Maîtriser les rôles et missions des membres du CSE, S'appropriier les outils et méthodes de prévention des risques professionnels, Développer des compétences en gestion des risques psychosociaux, Apprendre à réaliser des enquêtes et à suivre la qualité de vie et des conditions de travail
- Durée : 5 jours (35 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Support de cours, échanges, tours de table, ludopédagogie, mises en situation
- Modalités d'évaluation : QCM et entretien oral au cours et à la fin de l'action de formation
- Tarif inter-entreprise : 1900 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 € / jour

Compétences développées

- Mettre en œuvre les dispositions réglementaires relatives aux rôles du CSE
- Communiquer de manière constructive avec les différents acteurs de l'entreprise pour proposer des mesures de prévention des risques professionnels
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Cadre légal et institutionnel du CSE

- Articles L2311-1 à L2317-2 du Code du travail : Lecture commentée et interprétation des principaux articles
- Historique et évolution du CSE : Contexte de la création du CSE, transformations depuis les anciennes instances représentatives du personnel
- Constitution et composition du CSE :
 - Modalités de désignation des membres : Élection, critères d'éligibilité, processus électoral.
 - Rôle du secrétaire et autres fonctions au sein du CSE : Attributions du secrétaire, trésorier, président du CSE, représentants de proximité
- Rôle et missions des membres du CSE :
 - Heures de délégation : Définition, utilisation, comptabilisation des heures de délégation
 - Prerogatives des membres : Droits et devoirs, protection contre le licenciement
 - Dispositions supplétives en l'absence d'accord : Application des dispositions supplétives, contenu minimal obligatoire
- Exercice pratique : Simulation de la constitution d'un CSE dans une entreprise fictive : Création d'un organigramme du CSE, définition des rôles et responsabilités

2- Organisation et fonctionnement du CSE

- Réunions et ordre du jour :
 - Organisation des réunions plénières et extraordinaires : Fréquence des réunions, convocation, déroulement
 - Rédaction et validation de l'ordre du jour : Sélection des points à traiter, communication aux membres, validation par le président
- Moyens financiers et matériels du CSE :
 - Budget de fonctionnement : Sources de financement, gestion budgétaire
 - Moyens mis à disposition par l'employeur : Local, matériel de bureau, moyens de communication
- Droit d'alerte et de retrait :
 - Procédures et conditions d'exercice : Déclaration du droit d'alerte, cas de danger grave et imminent
 - Enregistrements et registres obligatoires : Registre des alertes, suivi des actions correctives
- Prerogatives du CSE en matière de SSCT (Santé, Sécurité et Conditions de Travail) :
 - Obligations de l'employeur : Consultation, information, actions de prévention
 - Missions de la commission SSCT : Constitution, compétences spécifiques, interventions
- Exercice pratique : Élaboration d'un ordre du jour et simulation de réunion CSE : Création d'un agenda, répartition des tâches, simulation de discussions.

DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

3- Prévention des risques professionnels

- Principes généraux de prévention :
 - Distinction entre danger et risque : Définitions, exemples concrets
 - Notions de base en santé et sécurité au travail : Principes fondamentaux, législation applicable
- Détection des différents risques professionnels :
 - Risques physiques, chimiques, biologiques, psychosociaux : Identification, description des risques spécifiques
 - Outils d'évaluation des risques : DUER, PAPRIACT : Utilisation, mise à jour, interprétation des résultats
- Évaluation des risques :
 - Méthodologie d'évaluation : Identification des dangers, estimation des risques, hiérarchisation
 - Construction d'un plan d'actions : Élaboration, priorisation des actions préventives, suivi
- Outils de prévention :
 - Équipements de protection individuelle (EPI) : Types d'EPI, conditions d'utilisation, obligations de l'employeur
 - Plans de prévention pour les entreprises extérieures : Élaboration, contenu obligatoire, coordination des actions de prévention
- Exercice pratique : Étude de cas et construction d'un plan d'action de prévention : Analyse d'une situation de travail, identification des risques, propositions de mesures préventives

4- Gestion des risques psychosociaux (RPS)

- Identification des RPS :
 - Définition et catégories de RPS : Stress, harcèlement, violence au travail
 - Conditions d'apparition et indicateurs de risques : Facteurs de risques, signes avant-coureurs
- Modèles d'analyse des RPS :
 - Utilisation des concepts adaptés : Charge mentale, organisation du travail
 - Modèles théoriques et pratiques d'analyse : Modèle de Karasek, modèle de Siegrist
- Prévention des RPS :
 - Actions de prévention spécifiques : Sensibilisation, formation, dispositifs d'alerte
 - Mobilisation de la réglementation en vigueur : Réglementation sur le harcèlement moral et sexuel, obligations de l'employeur
- Gestion des situations de crise :
 - Recours en cas de situation à risque grave : Intervention du médecin du travail, inspection du travail
 - Implication du CSE et de la CSSCT : Rôle dans la gestion de crise, suivi des actions correctives
- Exercice pratique : Analyse et proposition de solutions sur un cas de RPS dans une entreprise fictive : Identification des facteurs de risque, élaboration de mesures préventives



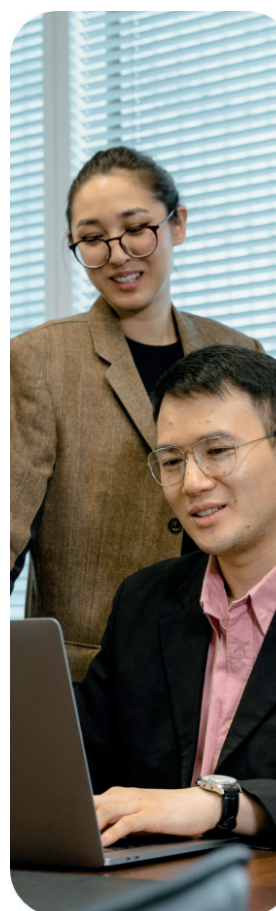
MISE À JOUR DES CONNAISSANCES POUR RENOUVELLEMENT DES ÉLUS ET SUPPLÉANTS DU CSE

Informations pratiques

- Objectifs : Connaître les dernières évolutions législatives, technologiques et organisationnelles et les prendre en compte pour augmenter l'efficacité de l'expression collective des salariés de l'entreprise et la défense de leurs intérêts
- Prérequis : Avoir suivi la formation initiale destinée aux membres du CSE
- Aptitudes : Comprendre le rôle et les prérogatives actualisées des membres du CSE. Prendre en compte les changements technologiques et organisationnels dans le plan de prévention des risques professionnels
- Durée : 3 jours (21 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Support de cours, échanges, tours de table, ludopédagogie, mises en situation
- Modalités d'évaluation : QCM et entretien oral au cours et à la fin de l'action de formation
- Tarif intra-entreprise : à partir de 3600 €

Compétences développées

- Mettre en œuvre les dispositions réglementaires relatives aux rôles du CSE
- Communiquer de manière constructive avec les différents acteurs de l'entreprise pour proposer des mesures de prévention des risques professionnels efficaces
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Actualisation des connaissances législatives et réglementaires

- Évolutions récentes du cadre législatif et réglementaire :
 - Mises à jour des articles L2311-1 à L2317-2 : Nouvelles dispositions légales, implications pour le CSE
 - Réformes récentes et projets de loi : Analyse des impacts sur le fonctionnement du CSE
- Rôles et prérogatives actualisés des membres du CSE :
 - Nouvelles missions et responsabilités : Adaptations suite aux évolutions législatives
 - Protection des membres du CSE : Modifications concernant les protections légales et les conditions de travail des membres
- Application en sous-groupe :
 - Rechercher à l'aide des textes réglementaires, les informations nécessaires sur la réglementation en Santé et Sécurité au Travail
 - Décrire le mécanisme et les conséquences d'un accident de service à partir d'études de cas
 - Présentation des informations trouvées

2- Changements technologiques et organisationnels

- Impact des évolutions technologiques sur le travail :
 - Technologies émergentes : Intelligence artificielle, automatisation, digitalisation
 - Transformation des postes de travail : Nouvelles compétences requises, adaptation des travailleurs
- Sécurité et santé au travail dans un contexte technologique :
 - Nouveaux risques liés aux technologies : Cyber-sécurité, risques ergonomiques liés aux nouveaux outils
 - Mise à jour des pratiques de prévention : Adaptation des plans de prévention aux nouvelles technologies
- Changements organisationnels et leur impact sur le CSE :
 - Nouvelles formes d'organisation du travail : Télétravail, flexibilité horaire, coworking
 - Impacts sur les relations professionnelles : Communication à distance, gestion des équipes dispersées
- Application en sous-groupe :
 - Identifier le rôle, et les missions du CSE : discussion et clarification des rôles et missions spécifiques du CSE dans les nouvelles configurations de travail
 - Argumenter de manière concrète les mesures de prévention existantes en tenant compte des principes généraux de prévention

DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

3- Perfectionnement des compétences spécifiques et applications pratiques

- Perfectionnement des compétences en négociation et communication :
 - Techniques avancées de négociation : Stratégies de négociation, résolution de conflits
 - Amélioration de la communication : Communication interne, utilisation des outils numériques pour la communication
- Mise à jour des outils et méthodes de prévention des risques :
 - Nouveaux outils d'évaluation des risques : Logiciels et applications dédiés à la prévention des risques
 - Méthodologies avancées de gestion des risques : Analyse approfondie des risques complexes, intégration des facteurs humains
- Application en sous-groupes : Visite et inspection des locaux (réelle ou à partir d'une vidéo) :
 - Observation et identification des risques : Repérage des risques présents, analyse des situations de travail
 - Proposition de mesures de prévention : Suggestions en lien avec les principes généraux de la prévention
- Lister les enjeux d'une démarche de prévention à partir de l'analyse d'un accident de service
- Application en sous-groupe :
 - Réaliser, à partir d'une grille d'audit, une évaluation des risques, puis la retranscrire dans le Document Unique et proposer des mesures de prévention
 - Préparer et animer une réunion du CSE axée sur la SSCT: jeux de rôle de chaque participant
 - Rédiger un avis sur un document présenté par le président

DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

5- Enquêtes, QVCT et consultations

- Réalisation d'enquêtes accidents :
 - Méthodologie d'enquête : Phases de l'enquête, collecte des données
 - Outils d'analyse : matrice des risques, arbre des causes : Techniques d'analyse, identification des causes racines
- Suivi de la prévention :
 - Mise en œuvre et suivi des actions post-accident : Plan d'actions, suivi des mesures correctives
 - Rôle du CSE dans la QVCT : Actions pour améliorer les conditions de travail, implication des salariés
- Consultations obligatoires du CSE :
 - Cas de consultation obligatoire : Réorganisation, aménagements importants
 - Préparation et élaboration des avis du CSE : Méthodologie, rédaction d'avis argumentés
- Exercice du droit à l'information et à la consultation :
 - Identification des documents nécessaires : Documents obligatoires, délais de présentation
 - Prise de position et suivi des décisions : Analyse des projets de l'employeur, formulation des avis du CSE
- Exercice pratique : Réalisation d'une enquête accident fictive et présentation d'un avis argumenté sur un projet important : Collecte des faits, analyse des causes, formulation de recommandations, élaboration d'un avis



GESTION DES ALLERGÈNES

Les allergènes alimentaires représentent un risque significatif pour la santé des consommateurs, notamment ceux souffrant d'allergies ou d'intolérances alimentaires. Il est essentiel de former les employés à identifier les allergènes, à appliquer des mesures de prévention efficaces et à réagir adéquatement en cas d'exposition ou de contamination croisée.

Informations pratiques

- Objectifs : Former les salariés à identifier les allergènes alimentaires, Appliquer les procédures de prévention pour limiter les risques d'exposition et de contamination croisée
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Être en mesure d'identifier les allergènes et de suivre les protocoles de prévention
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Cours théoriques, Démonstrations, Exercices pratiques
- Modalités d'évaluation : QCM et mises en situation pratiques
- Tarif intra-entreprise : Sur devis

Compétences développées

- Connaissance des types d'allergènes alimentaires
- Application des protocoles de sécurité et des procédures de nettoyage pour éviter la contamination croisée
- Maîtrise des équipements de protection individuelle spécifiques
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Identification et évaluation des risques liés aux allergènes

- Classification des allergènes alimentaires prioritaires
- Évaluation des risques et identification des sources potentielles d'allergènes dans le processus de production

2

Prévention et protection contre les risques d'allergènes

- Utilisation des équipements de protection individuelle appropriés
- Mise en place de protocoles de nettoyage et de désinfection pour prévenir la contamination croisée
- Organisation des zones de travail pour séparer les produits contenant des allergènes de ceux qui n'en contiennent pas

3

Réponse en cas d'exposition ou de contamination

- Procédures d'urgence en cas de réaction allergique
- Gestion des incidents de contamination croisée et mesures correctives
- Communication avec les clients et les autorités compétentes en cas de présence non déclarée d'allergènes

Votre contact



www.landes.cci.fr



GESTION DES ÉQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELLE (EPI)

L'utilisation correcte des équipements de protection individuelle (EPI) est essentielle pour protéger les travailleurs des risques professionnels. Une bonne formation sur le choix, l'utilisation et l'entretien des EPI garantit une protection maximale en milieu de travail.

Informations pratiques

- Objectifs : Former les salariés à l'utilisation et à l'entretien des EPI pour assurer leur sécurité au travail
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Être capable de choisir et d'utiliser les EPI adaptés aux risques identifiés
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Théorie et exercices pratiques de mise en situation
- Modalités d'évaluation : QCM et études de cas pratiques
- Tarif intra-entreprise : Sur devis

Compétences développées

- Identification des différents types d'EPI et leurs usages
- Techniques d'entretien et de vérification des équipements
- Connaissance des règles de sécurité et de prévention
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Types d'EPI et leurs utilisations

- Présentation des différents types d'EPI
- Choix des EPI en fonction des risques présents

2

Utilisation et entretien des EPI

- Techniques de mise en place et d'utilisation
- Procédures d'entretien et de vérification des EPI

3

Normes de sécurité associées aux EPI

- Réglementations et obligations liées aux EPI
- Études de cas et simulations de situations de travail

Votre contact



www.landes.cci.fr



HYGIÈNE ALIMENTAIRE ADAPTÉE À L'ACTIVITÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE RESTAURATION COMMERCIALE

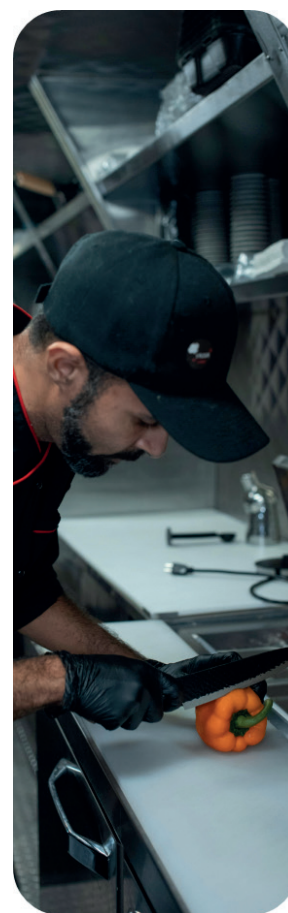
Notre organisme est autorisé à dispenser cette formation et dispose d'une déclaration et d'un enregistrement validé en date du 5 juin 2024 auprès de la Direction Régionale de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt (DRAAF Nouvelle Aquitaine).

Informations pratiques

- Objectifs : Répondre à l'obligation réglementaire du 1er octobre 2012 : tout établissement de restauration commerciale doit avoir en son sein au moins une personne formée à l'hygiène alimentaire. La formation couvre en profondeur les aspects essentiels de la formation spécifique en hygiène alimentaire adaptée à l'activité des établissements de restauration commerciale, l'hygiène alimentaire s'entend comme l'hygiène des denrées alimentaires, à savoir les mesures et conditions nécessaires pour maîtriser les dangers et garantir le caractère propre à la consommation humaine d'une denrée alimentaire compte tenu de l'utilisation prévue.
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Identifier les grands principes de la réglementation en relation avec la restauration commerciale : la responsabilité des opérateurs, la connaissance des obligations de résultat, le contenu du plan de maîtrise sanitaire, le paquet hygiène, la nécessité des autocontrôles et de leur organisation. Mettre en oeuvre les principes de l'hygiène en restauration commerciale : utiliser le guide de bonnes pratiques d'hygiène (GBPH) du secteur d'activité, organiser la production et le stockage des aliments dans les conditions d'hygiène voulues, mettre en place les mesures de prévention nécessaires, savoir identifier les déviations et prendre les mesures correctives adaptées.
- Durée : 2 jours, soit 14 heures (durée de la formation prévue à l'article L. 233-4 du code rural et de la pêche maritime)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Support de cours, échanges, tours de table, ludopédagogie, mises en situation (la formation prévoit une période de 2 heures minimum par période de sept heures en présence des stagiaires, dédiées à des mises en situation avec manipulation de matériel. Elles peuvent se dérouler au choix de l'organisme de formation en milieu professionnel, dans les locaux de l'organisme de formation ou dans tout autre lieu qu'il juge approprié avec l'utilisation de scénarios réels et fictifs pour mettre en pratique la théorie apprise, par le biais de jeux de rôle, d'études de cas, et de simulations. Ce module vise à renforcer la capacité des participants à identifier et à gérer efficacement les risques alimentaires dans leurs propres établissements.
- Modalités d'évaluation : Exercices et QCM au cours et en fin de formation
- Tarif inter-entreprise : 380 € / participant. Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 € / jour

Compétences développées

- Mettre en application les connaissances acquises dans le cadre du référentiel et respecter les obligations et enjeux de la sécurité des denrées alimentaires
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Aliments et risques pour le consommateur

- 1.1 - Les différents dangers :
 - Dangers chimiques (détergents, désinfectants, nitrates, ...)
 - Dangers physiques (cors étrangers, ...)
 - Dangers allergènes
 - Dangers biologiques
- 1.2 – Les dangers biologiques, y compris parasites :
 - 1.2.1 - Microbiologie des aliments :
 - Le monde microbien (bactéries, virus, levures et moisissures), leurs toxines le cas échéant, le classement en utiles et nuisibles
 - Les conditions de multiplication, de survie et de destruction des microorganismes
 - La répartition de micro-organismes dans les aliments
 - Les autres dangers biologiques (parasites)
 - 1.2.2 – Les dangers microbiologiques dans l'alimentation :
 - Les principaux pathogènes d'origine alimentaire
 - Les toxi-infections alimentaires collectives
 - Les associations pathogènes/aliments
- 1.3 – Les mesures de maîtrise des dangers :
 - La qualité de la matière première
 - Les conditions de préparation
 - La chaîne du froid et la chaîne du chaud
 - La séparation des activités dans l'espace ou dans le temps
 - L'hygiène des manipulations
 - Les conditions de transport
 - L'entretien des locaux et du matériel (nettoyage et désinfection)
- Mise en situation-ateliers cuisine 2 heures

DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

2- Les fondamentaux de la réglementation communautaire et nationale

- 2.1 – Notions de déclaration, agrément, dérogation à l'obligation d'agrément (cerfas 13984 et 13982)
- 2.2 – L'hygiène des denrées alimentaires (réglementation communautaire et nationale en vigueur)•
 - Principes de base du paquet hygiène
 - La traçabilité et la gestion des non-conformités dont l'article L.201-7 du code rural et de la pêche maritime
 - Les bonnes pratiques d'hygiène (BPH) et les procédures fondées sur le Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP)
- 2.3 – Les arrêtés en vigueur relatifs aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail. Articles R. 412-12 à R. 412-14 du code de la consommation
- 2.4 – Les contrôles officiels :
 - Direction départementale en charge de la protection des populations, agence régionale de santé
 - Les organismes délégataires accrédités en charge du contrôle officiel des établissements de remise directe et les relations avec les directions départementales en charge de la protection des populations (DDecPP)
 - Grilles de contrôle
 - Suites du contrôle rapport, saisie, procès-verbal, mise en demeure, fermeture...
 - AlimConfiance, la mise en transparence des résultats des contrôles
 - Analyser les risques liés à une insuffisance d'hygiène en restauration commerciale
 - Connaître les risques de saisie, de procès-verbaux, d'amendes transactionnelles et de fermeture
 - Connaître les risques de communication négative, de médiatisation et de perte de clientèle

DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

3- Le plan de maîtrise sanitaire : la responsabilité de l'exploitant

- 3.1 – Les bonnes pratiques d'hygiène (BPH)
 - L'hygiène du personnel et des manipulations
 - Le respect des températures de conservation, cuisson et refroidissement
 - Les durées de vie (date limite de consommation, date de durabilité minimale) et leur validation
 - Les procédures de congélation/décongélation
 - L'organisation, le rangement, la gestion des stocks
 - Le plan de nettoyage désinfection
 - Le plan de lutte contre les nuisibles
 - L'approvisionnement en eau
 - Les contrôles à réception et à expédition
 - Mise en situation-ateliers cuisine 2 heures
 - Les procédures en lien avec la maîtrise de certains process en lien par typologie des dangers I : parasitisme des produits de la pêche (sushis), E.Coli Escherichia coli entérohémorragiques (cuisson de la viande hachée pour les populations sensibles), le refroidissement rapide, etc., ...
 - L'affichage des allergènes à déclaration obligatoire et l'origine des viandes
- 3.2 – Les principes de l'HACCP
- 3.3 – Les mesures de surveillance et de vérification (autocontrôles et enregistrements) tenant compte aussi du classement des denrées en produits prêts à manger ou non
- 3.4 – le GBPH du secteur d'activité spécifié, et les mesures spécifiques qu'il détaille
- 3.5 – la traçabilité
- Révisions globales et passage du quiz de fin de formation.



SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL

En France, le Code du travail impose aux employeurs de mettre en place une organisation efficace des secours pour assurer la sécurité et la santé de leurs salariés.

Selon l'article R.4224-15, un membre du personnel doit recevoir la formation de secouriste nécessaire pour donner les premiers secours en cas d'urgence dans :

- chaque atelier où sont accomplis des travaux dangereux
- chaque chantier employant au moins 20 travailleurs pendant plus de 15 jours et où sont réalisés des travaux dangereux.

Bien que la loi ne fixe pas de ratio précis de secouristes par nombre de salariés, il est recommandé d'évaluer les besoins en fonction des risques spécifiques de l'entreprise, de sa taille et de son organisation du travail.

Former des Sauveteurs Secouristes du Travail (SST) permet non seulement de se conformer à ces obligations légales, mais aussi de renforcer la prévention des risques professionnels et d'assurer une intervention rapide en cas d'accident.

Informations pratiques

- Objectifs : Acquérir les connaissances et les gestes de secours nécessaires à la prévention des risques, préserver l'intégrité physique d'une victime jusqu'à l'arrivée des secours
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : préserver l'intégrité physique, acquérir les gestes de premier secours et d'alerte, identifier les risques au sein de son établissement
- Durée : 2 jours
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : support de cours, échanges, tours de table, ludopédagogie, mises en situation
- Modalités d'évaluation : évaluation tout au long de la formation sur des mises en situation
- Tarif inter-entreprise : 300 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 900 € / jour

Compétences développées

- Connaître les principaux indicateurs de santé au travail pour protéger et prévenir les
- Risques potentiels sur son lieu de travail. Apporter les premiers secours à une victime, faire alerter, informer



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Situer son rôle de SST dans l'organisation des secours dans l'entreprise

- Identifier le cadre juridique du rôle du SST
- Délimiter son champ d'intervention en matière de secours

2- Protéger de façon adaptée

- Mettre en oeuvre les mesures de protection décrites dans le processus d'alerte aux populations
- Identifier les dangers persistants et repérer les personnes qui pourraient y être exposées
- Supprimer ou isoler le danger persistant, ou soustraire la victime au danger persistant sans s'exposer soi-même

3- Examiner la victime

- Rechercher, suivant un ordre déterminé, la présence d'un (ou plusieurs) des signes indiquant que la vie de la victime est immédiatement menacée
- Reconnaître les autres signes affectant la victime
- Prioriser les actions à réaliser en fonction des signes décelés et du résultat à atteindre

4- Garantir une alerte favorisant l'arrivée de secours adaptés au plus près de la victime

- Définir les différents éléments du message d'alerte
- Identifier qui alerter en fonction de l'organisation des secours dans l'entreprise
- Faire alerter par la personne la plus apte ou alerter soi-même



MAINTIEN ET ACTUALISATION DES CONNAISSANCES - SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL

Informations pratiques

- Objectifs : Maintenir les compétences du SST définies dans le référentiel de formation, à un niveau au moins équivalent voir supérieur à celui de sa formation initiale
- Prérequis : Avoir impérativement suivi la formation initiale « Sauveteur Secouriste du Travail » et se présenter avec sa carte. **Les stagiaires doivent avoir une condition physique leur permettant d'exécuter des gestes de premier secours.**
- Aptitudes : Actualiser ses connaissances en sauvetage et secourisme du travail
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : support de cours, échanges, tours de table, ludopédagogie, mises en situation
- Modalités d'évaluation : Mises en situation au cours de la formation
- Tarif inter-entreprise : 200 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 900 € / jour

Compétences développées

- Être en capacité d'analyser les accidents survenus dans l'entreprise
- Évaluer les risques persistants dans l'entreprise pour pouvoir mettre en œuvre des actions préventives
- Apporter un secours de premier niveau aux victimes, en attendant l'intervention des professionnels de santé
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.





1- Situer son rôle de SST dans l'organisation des secours dans l'entreprise

- Rappel du cadre juridique du rôle du SST
- Délimiter son champ d'intervention en matière de secours

2- Protéger de façon adaptée

- Mettre en œuvre les mesures de protection décrites dans le processus d'alerte aux populations
- Identifier les dangers persistants et repérer les personnes qui pourraient y être exposées
- Supprimer ou isoler le danger persistant, ou soustraire la victime au danger persistant sans s'exposer soi-même

3- Examiner la victime

- Rechercher, suivant un ordre déterminé, la présence d'un (ou plusieurs) des signes indiquant que la vie de la victime est immédiatement menacée
- Reconnaître les autres signes affectant la victime
- Prioriser les actions à réaliser en fonction des signes décelés et du résultat à atteindre

4- Garantir une alerte favorisant l'arrivée de secours adaptés au plus près de la victime

- Définir les différents éléments du message d'alerte
- Identifier qui alerter en fonction de l'organisation des secours dans l'entreprise
- Faire alerter par la personne la plus apte ou alerter soi-même

DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

Le Référent Santé et Sécurité au Travail

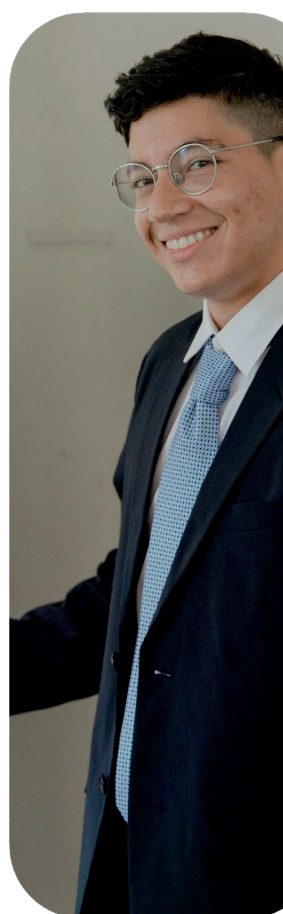
Cette formation de cinq jours concerne les entreprises de toute taille et de tous les secteurs d'activité. Elle permet de comprendre l'essentiel de la réglementation santé-sécurité (directive européenne du 12 juin 1989 article 7), ainsi que la prévention des risques professionnels.

Informations pratiques

- Objectifs : Mener à bien ses missions en tant que salarié compétent dans les activités de protection et de prévention des risques professionnels. Être capable d'assister et de conseiller le chef d'établissement dans les domaines de la santé et de la sécurité au travail
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Comprendre et appliquer les réglementations en matière de prévention des risques professionnels
- Durée : 5 jours, soit 35 heures (minimum obligatoire)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas, mises en situation, échanges interactifs
- Modalités d'évaluation : QCM de fin de formation
- Tarif inter-entreprise : 1900 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 € / jour

Compétences développées

- Connaître les missions du référent santé et sécurité au travail
- Identifier et évaluer les risques dans les domaines de la santé et de la sécurité au travail
- Développer la prévention au sein de son établissement
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



Votre contact



05.58.05.44.81
formation@landes.cci.fr

DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- CONNAITRE ET APPLIQUER LA RÉGLEMENTATION SANTÉ & SÉCURITÉ AU TRAVAIL

- Les obligations employeurs et salariés
- La faute inexcusable de l'employeur
- La réglementation EU et française du référent santé & sécurité au travail
- La lettre de mission du référent S&ST

2- CONNAITRE ET DÉVELOPPER LA PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

- Définition, enjeux et valeurs de la prévention
- Acteur internes et externes de la prévention
- Coûts (directs/indirects) et rentabilité de la prévention
- Comprendre l'apparition d'un dommage
- Définitions et procédures de reconnaissance des accidents du travail (AT) et des maladies professionnelles (MP)
- Importance des AT/MP (statistiques)
- Différences et efficacités entre la prévention et la protection (EPI/EPC)
- Différences entre Danger et Risque
- Les étapes de la démarche globale d'Évaluation des Risques Professionnels (EvRP)
- Le Danger Grave Imminent (DGI) – Droit de retrait et le Devoir d'alerte

3- CONNAITRE ET APPLIQUER LES MISSIONS DU RÉFÉRENT SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

- Mettre en place l'accueil des nouveaux salariés (Tutorat et livret d'accueil)
- Élaborer les plans de prévention de coactivité
- Veiller aux affichages obligatoires
- Obtenir et utiliser un Registre d'Accidents Bénins
- Élaborer et mettre à jour le document unique (DUE/PAPRiPACT)
- Analyser les accidents du travail (AT/MP)
- Apprécier la situation S&ST de l'établissement
- Mettre en place une procédure IQP de vérification des machines
- Connaître la signalisation Santé & Sécurité au Travail
- Utiliser des documents de communication interne et d'information



MANIPULATION DES EXTINCTEURS

La formation à la manipulation des extincteurs est essentielle pour permettre aux salariés d'intervenir efficacement en cas de départ de feu, en utilisant les moyens de première intervention disponibles. Elle vise à réduire les risques liés aux incendies en entreprise et à assurer la sécurité des personnes et des biens

Informations pratiques

- Objectifs : Former les salariés à intervenir face à un début d'incendie en respectant les consignes de sécurité et en utilisant les extincteurs appropriés, en assurant leur propre sécurité et celle de leurs collègues
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Être capable d'identifier les différents types de feux et d'utiliser les extincteurs adaptés
- Durée : 3,5 heures
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Apports théoriques en salle, Exercices pratiques de manipulation d'extincteurs sur feux réels ou simulés
- Modalités d'évaluation : Évaluation lors des exercices pratiques, Test théorique en fin de session
- Tarif intra-entreprise : Sur devis

Compétences développées

- Connaissance des causes et des risques d'incendie
- Maîtrise des différentes classes de feu et des agents extincteurs correspondants
- Utilisation appropriée des différents types d'extincteurs
- Application des consignes de sécurité en cas d'incendie
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Compréhension du phénomène d'incendie

- Les causes d'incendie et leurs conséquences
- Le triangle du feu : combustible, comburant, source d'énergie
- Les classes de feu (A, B, C, D, F) et leurs spécificités

2- Les moyens d'extinction

- Présentation des différents types d'extincteurs : eau pulvérisée, CO₂, poudre, mousse
- Fonctionnement et utilisation appropriée de chaque type d'extincteur
- Les autres moyens d'extinction : couvertures anti-feu, robinets d'incendie armés (RIA)

3- Procédures d'intervention en cas d'incendie

- Les consignes de sécurité et les procédures internes de l'entreprise
- L'alerte des secours : qui et comment alerter
- Les techniques d'extinction : approche du feu, posture, utilisation de l'extincteur
- Les consignes d'évacuation : signal d'alarme, cheminements, point de rassemblement

4- Exercices pratiques

- Manipulation des différents types d'extincteurs sur des feux simulés
- Mises en situation : intervention sur différents types de feux
- Application des consignes d'évacuation en situation réelle ou simulée



PERMIS D'EXPLOITATION

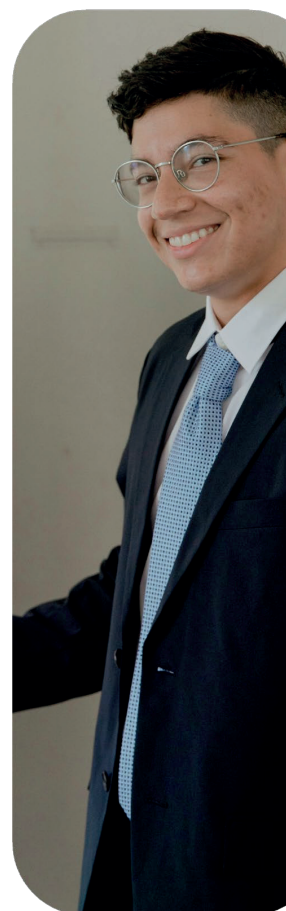
Le permis d'exploitation est une formation clé pour les personnes souhaitant exercer des activités commerciales liées à la vente d'alcool, en particulier dans les établissements de restauration, bars ou hôtels. Cette formation permet aux participants de comprendre les règles légales et les bonnes pratiques en matière de vente d'alcool, afin de garantir la sécurité des clients et la conformité avec la réglementation. À l'issue de la formation, les responsables seront en mesure de gérer leur établissement de manière légale, sécurisée et responsable.

Informations pratiques

- Objectifs : Répondre aux exigences réglementaires attendues et à celles des clients en respectant les normes de santé publique (prévention et lutte contre l'alcoolisme, le bruit, le tabac) et en appliquant les règles fondamentales d'hygiène
- Prérequis : Être majeur ; être créateur, repreneur ou exploitant d'un établissement souhaitant obtenir une licence de débit de boissons (3 ou 4), ou une licence restaurant (Petite Restauration ou Restaurant)
- Aptitudes : Connaître le cadre législatif et réglementaire, Connaître les démarches de déclarations préalables à l'ouverture d'un débit de boisson, les obligations d'exploitation et de prévention et les arrêtés préfectoraux qui régissent cette activité
- Durée : 2,5 jours (20 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Support de cours, échanges, tours de table, mises en situation. Conseils concrets et individuels
- Modalités d'évaluation : Quiz en fin de formation
- Tarif inter-entreprise : 550 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 € / jour

Compétences développées

- Être en mesure d'appliquer les obligations attachées à l'exploitation d'un débit de boissons et de garantir la sécurité des clients de son établissement
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Présentation liminaire de la formation

- La raison d'être de l'obligation de formation mentionnée au I de l'article R. 3332-4-1 du code de la santé publique
- Présentation du permis d'exploitation

2- Le cadre législatif et réglementaire

- Les sources de droit et les applications :
 - Organisation administrative et judiciaire
 - Responsabilité civile et pénale des personnes morales et physiques
 - Les délits et infractions, la mise en danger d'autrui
- La codification des dispositions relatives aux débits de boissons dans le code de la santé publique. La police administrative générale (code général des collectivités territoriales)
- La police administrative spéciale (code de la santé publique)

3- Les conditions d'ouverture d'un débit de boissons à consommer sur place (café, restaurant...)

- Les conditions liées à la personne :
 - la nationalité, y compris la problématique des conventions bilatérales pour l'exercice de la profession de débitant de boissons à consommer sur place
 - la capacité juridique
 - les incompatibilités
 - le permis d'exploitation et son renouvellement
- Les conditions liées à la licence :
 - la classification des boissons, les boissons interdites de vente en France
 - les différentes licences et leurs champs d'application
 - les conditions de délivrance et de validité d'une licence
 - les restrictions (limitation du nombre de débits de boissons, péremption, zones protégées)
- La vie d'une licence :
 - les transferts (activité touristique, communes dépourvues de débit de boissons)
 - les interdictions de transfert
 - la translation d'une licence
 - la mutation d'une licence
- Les déclarations préalables à l'ouverture :
 - la déclaration administrative (délai, contenu, formalisme)
 - les obligations fiscales
 - la rédaction du bail par acte authentique
 - les déclarations communes aux métiers de bouche (immatriculation, assurances, services...)

DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

4- Les obligations d'exploitation

- Les obligations liées à l'établissement :
 - Les horaires d'ouverture et de fermeture
 - Les obligations liées à l'exploitation d'une terrasse située sur la voir publique
 - L'étalage obligatoire des boissons sans alcool
 - Les affichages obligatoires
 - L'information sur les prix
 - La vidéo protection

5- Les obligations en matière de prévention et de protection de la santé publique et aspects pratiques

- La prévention et la lutte contre le risque « alcool » : la représentation de l'ivresse publique, l'interdiction des « open bars », la réglementation des « happy hours »
- La protection des mineurs contre le risque « alcool » : l'interdiction de vente et d'offre de boissons alcooliques aux mineurs et les sanctions encourues en cas de non-respect, l'accueil des mineurs de plus de 16 ans dans le cadre de l'apprentissage
- La conduite à tenir face à un mineur voulant se voir servir de l'alcool, vérification de la majorité
- La protection des femmes enceintes contre le risque « alcool »
- La présentation des conséquences physiques et psychologiques de la consommation d'alcool sur le corps humain
- La conduite à tenir face à un client en état d'imprégnation alcoolique
- La réglementation de l'interdiction de fumer et les sanctions encourues en cas de non-respect
- La réglementation relative aux stupéfiants
- La conduite à tenir face à un client sous l'emprise de stupéfiants

6- Les obligations en matière de prévention et de protection de l'ordre public et aspects pratiques

- La lutte contre le bruit
- La conduite à tenir en cas de tapage et autres troubles, dans ou aux abords de l'établissement
- La lutte contre l'alcool au volant
- La réglementation sur les jeux et loteries : rappel du principe général d'interdictions, sanctions

DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

7- Réglementation locale

- Arrêtés préfectoraux et municipaux permettant d'appréhender l'ensemble des obligations départementales concernant les débits de boissons et les restaurants, notamment :
 - Règlement sanitaire départemental
 - Réglementation contre le bruit
 - Spécificités locales
 - Heures de fermeture et d'ouverture des établissements
 - Affichages spécifiques
- Mises en situation et évaluation des connaissances acquises
 - Expérimentation de cas pratiques pour chaque stagiaire par rapport aux obligations d'exploitation
 - Questions de connaissances



RENOUVELLEMENT DU PERMIS D'EXPLOITATION

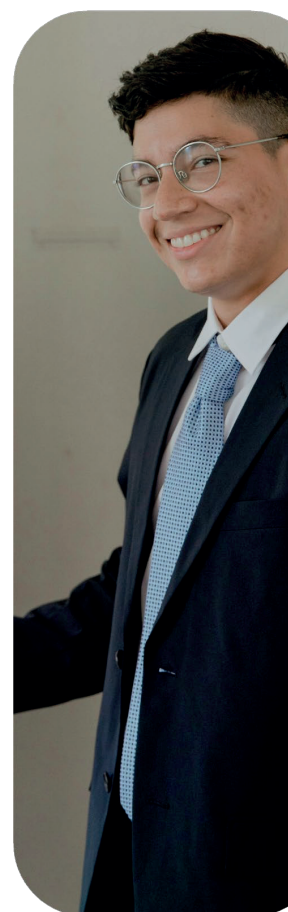
Le renouvellement du Permis d'Exploitation (PE) est essentiel pour les exploitants souhaitant continuer à exercer légalement des activités de vente d'alcool dans leur établissement. Cette formation permet aux responsables de se mettre à jour sur les évolutions législatives et réglementaires en matière de vente d'alcool, tout en réaffirmant les bonnes pratiques à adopter pour garantir la sécurité des consommateurs et la conformité avec la loi.

Informations pratiques

- Objectifs : Permettre aux débitants de boissons ayant obtenu leur permis d'exploitation il y a 10 ans de mettre à jour leurs connaissances prévue au 7ème alinéa de l'article L.3332-1-1 en vue du renouvellement de leur permis d'exploitation pour une période de dix années
- Prérequis : Toute personne ayant obtenu un Permis d'exploitation il y a 10 ans et souhaitant continuer d'exploiter un établissement C.H.R.D
- Aptitudes : Connaître les mises à jour en matière de réglementation liée à l'exploitation d'un débit de boisson
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Support de cours, échanges, tours de table, mises en situation. Conseils concrets et individuels
- Modalités d'évaluation : Quiz en fin de formation
- Tarif inter-entreprise : 300 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 € / jour

Compétences développées

- Appliquer le cadre législatif et réglementaire au sein de son établissement
- Faire évoluer ses pratiques aux vues des nouvelles conditions et obligations parues depuis les 10 dernières années
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

Thème : Mise à jour des connaissances concernant :

- Les conditions d'exploitation d'une licence de débit de boissons (liées à la personne, liées à la licence)
- Les obligations d'exploitation liées à l'établissement en matière de prévention et de protection de la santé publique ainsi qu'en matière de prévention et de protection de l'ordre public
- Notamment rappel des mises à jour des affichages obligatoires

Votre contact



www.landes.cci.fr



PRÉVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Les risques psychosociaux, tels que le stress ou les conflits, impactent la santé mentale et la productivité des employés. Identifier les sources de stress et mettre en place des politiques de prévention réduit les tensions et améliore le bien-être au travail.

Informations pratiques

- Objectifs : Former les salariés à reconnaître et gérer les risques psychosociaux en entreprise
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Être en mesure de détecter les signes de risques psychosociaux et de mettre en œuvre des actions de prévention
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Théorie, études de cas, mises en situation
- Modalités d'évaluation : QCM et études de cas en groupe
- Tarif intra-entreprise : à partir de 2400 €

Compétences développées

- Identification des sources de stress et des signes de RPS
- Techniques de gestion des situations stressantes
- Élaboration de stratégies de prévention et de soutien
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Comprendre les risques psychosociaux

- Définitions : stress, harcèlement, épuisement professionnel
- Identification des facteurs de risque et des signes avant-coureurs

2

Prévention des RPS en entreprise

- Stratégies de prévention et rôle du management
- Techniques de gestion du stress et de la communication non violente

3

Gestion des crises et soutien aux employés

- Intervenir en cas de crise : médiation et accompagnement
- Développement d'un plan de soutien et suivi des employés

Votre contact



www.landes.cci.fr



TRAVAIL EN HAUTEUR

Les chutes de hauteur sont l'une des principales causes d'accidents graves au travail. Maîtriser les techniques de sécurité, savoir utiliser les équipements de protection individuelle (EPI) comme les harnais, et connaître les bonnes pratiques de prévention sont essentiels pour réduire les risques de chute. Cette formation permet aux salariés de travailler en hauteur en toute sécurité.

Informations pratiques

- Objectifs : Former les salariés aux bonnes pratiques de sécurité et à l'utilisation des équipements lors de travaux en hauteur
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Être capable d'installer et de sécuriser les équipements de protection pour travailler en hauteur
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Théorie, démonstrations, ateliers pratiques en hauteur
- Modalités d'évaluation : Mises en situation pratiques
- Tarif intra-entreprise : Sur devis

Compétences développées

- Utilisation des Équipements de Protection Individuelle (EPI) spécifiques aux travaux en hauteur
- Connaissance des règles de sécurité et des dispositifs de protection collective
- Techniques d'ancrage et de prévention des chutes
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Notions de base sur les travaux en hauteur

- Les risques associés aux travaux en hauteur
- Obligations légales et normes de sécurité

2

Utilisation des équipements de protection individuelle

- Types d'EPI : harnais, lignes de vie, etc.
- Vérification, installation et utilisation des EPI

3

Techniques de prévention et de sécurisation

- Méthodes de sécurisation des accès en hauteur
- Techniques d'ancrage et de protection collective

Votre contact



www.landes.cci.fr

08 - HABILITATIONS ÉLECTRIQUES

HABILITATION ÉLECTRIQUE BOHO.....	204
HABILITATION ÉLECTRIQUE BS BE.....	206
HABILITATION ÉLECTRIQUE B1 B2.....	208
HABILITATION ÉLECTRIQUE B2V - H2V.....	210
HABILITATION ÉLECTRIQUE BE ESSAI HAUTE TENSION.....	212
HABILITATION ÉLECTRIQUE BE ESSAI.....	214
HABILITATION ÉLECTRIQUE BE MESURAGE.....	216
HABILITATION ÉLECTRIQUE BE VÉRIFICATION.....	218
HABILITATION ÉLECTRIQUE BR.....	220
HABILITATION ÉLECTRIQUE H1 H2.....	222
HABILITATION ÉLECTRIQUE HC.....	224
HABILITATION ÉLECTRIQUE HT TST.....	226





HABILITATION ÉLECTRIQUE BO HO HOV

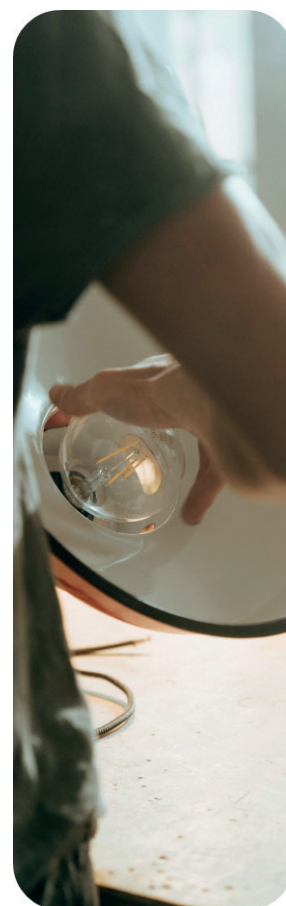
L'accès aux zones à risque électrique pour les non-électriciens présente un danger réel. Une formation de base sur les risques électriques et les consignes de sécurité est essentielle pour prévenir les accidents dans les zones d'intervention sans manipulation directe des installations.

Informations pratiques

- Objectifs : Former les non-électriciens aux règles de sécurité en zones électriques sans manipulation directe
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Être capable de respecter les consignes de sécurité dans les zones à risque électrique
- Durée : 1 jour, soit 7 heures
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Cours théorique, études de cas
- Modalités d'évaluation : QCM et étude de cas pratiques
- Tarif inter-entreprise : 250 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 900 € / jour

Compétences développées

- Connaissance des risques électriques et des consignes de sécurité
- Identification des zones dangereuses et signalisation
- Respect des consignes de sécurité sans intervention directe
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

PRÉVENTION DES RISQUES ÉLECTRIQUES

- Les dangers de l'électricité et effets sur le corps humain
- Identification des zones électriques à risque

2

CONSIGNES DE SÉCURITÉ EN ZONE ÉLECTRIQUE

- Signalisation des zones et accès sécurisés
- Comportement en zone électrique et protection

3

PROCÉDURES D'INTERVENTION EN ZONE SANS MANIPULATION

- Instructions de sécurité pour les non-électriciens
- Exercices pratiques de circulation sécurisée

Votre contact



www.landes.cci.fr



HABILITATION ÉLECTRIQUE BS BE MANOEUVRE

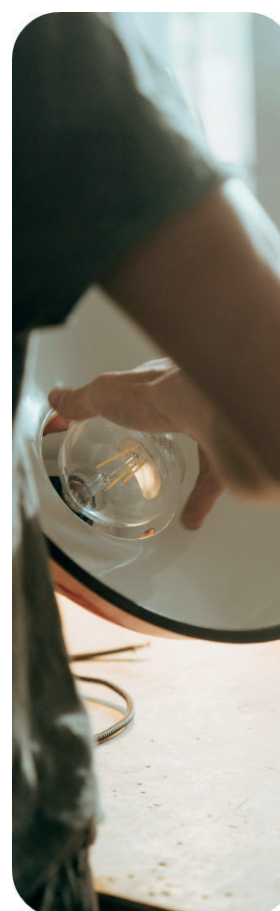
Les interventions simples comme le remplacement de fusibles ou de lampes sur des installations électriques nécessitent des compétences spécifiques en sécurité pour éviter les risques d'accident électrique. Former les non-électriciens aux gestes simples de maintenance contribue à renforcer la sécurité en entreprise.

Informations pratiques

- Objectifs : Permettre aux non-électriciens de réaliser en toute sécurité des interventions simples en basse tension
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Être capable de respecter les consignes de sécurité pour effectuer des gestes simples sur des installations basse tension
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Formation théorique, exercices pratiques sur installations simulées
- Modalités d'évaluation : QCM et exercices pratiques
- Tarif inter-entreprise : 500 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 900 € / jour

Compétences développées

- Identification des dangers liés aux interventions en basse tension
- Utilisation des équipements de protection pour les manœuvres de base
- Maîtrise des consignes de sécurité pour le remplacement d'éléments simples
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

INTRODUCTION AUX RISQUES ÉLECTRIQUES EN BASSE TENSION

- Compréhension des risques et effets de l'électricité
- Règles de sécurité pour les interventions simples

2

PRATIQUES DE MANŒUVRES ET DE MAINTENANCE

- Remplacement de fusibles, lampes et équipements similaires
- Utilisation des équipements de protection pour la basse tension

3

APPLICATION DES CONSIGNES DE SÉCURITÉ

- Conduite sécurisée dans les zones basse tension
- Études de cas et exercices pratiques

Votre contact



www.landes.cci.fr



HABILITATION ÉLECTRIQUE B1 B2

Les travaux d'installation et de maintenance en basse tension nécessitent une habilitation spécifique pour garantir la sécurité des intervenants. Maîtriser les techniques d'intervention, ainsi que les consignes de sécurité, est essentiel pour prévenir les accidents.

Informations pratiques

- Objectifs : Permettre aux électriciens de réaliser des travaux en sécurité sur des installations en basse tension
- Prérequis : Connaissances en électricité
- Aptitudes : Être en mesure d'installer, réparer et entretenir des équipements en basse tension
- Durée : 3 jours (21 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Formation théorique et exercices pratiques
- Modalités d'évaluation : QCM et tests pratiques
- Tarif intra-entreprise : Sur devis

Compétences développées

- Techniques de travail et de maintenance en basse tension
- Procédures de consignation et sécurisation des équipements
- Connaissance des règles de sécurité et de prévention des risques
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Sécurité lors des interventions en basse tension

- Connaissance des risques spécifiques
- Techniques de sécurisation des installations

2

Travaux et maintenance en basse tension

- Techniques d'installation et de maintenance
- Utilisation des équipements de protection individuels

3

Consignation et restitution des installations

- Maîtrise des procédures de consignation
- Vérification des installations avant mise en service

Votre contact



www.landes.cci.fr



HABILITATION ÉLECTRIQUE B2V / H2V

Les travaux sous tension en basse et haute tension exigent des compétences avancées et une maîtrise parfaite des techniques de sécurité. Former les techniciens aux méthodes d'intervention en conditions sous tension permet de limiter les risques d'accidents graves.

Informations pratiques

- Objectifs : Former les électriciens aux interventions sous tension en basse et haute tension
- Prérequis : Connaissances en électricité et habilitations B1/B2 ou H1/H2
- Aptitudes : Être capable d'appliquer les techniques et procédures de sécurité pour les interventions sous tension
- Durée : 4 jours (28 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Alternance de théorie et de mises en situation pratiques sous tension
- Modalités d'évaluation : QCM et évaluation pratique
- Tarif intra-entreprise : Sur devis

Compétences développées

- Connaissance approfondie des risques électriques en basse et haute tension
- Maîtrise des techniques de travail sous tension
- Application des protocoles de sécurité spécifiques
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Notions de sécurité pour le travail sous tension

- Identification des risques et protocoles de sécurité
- Techniques de prévention en conditions sous tension

2

Techniques de travail en basse et haute tension

- Techniques de dépannage et d'entretien en basse et haute tension
- Utilisation des équipements de protection sous tension

3

Procédures d'urgence et simulations d'incidents

- Gestion des incidents en cas de dysfonctionnement
- Exercices pratiques en conditions simulées

Votre contact



www.landes.cci.fr



HABILITATION ÉLECTRIQUE BE ESSAI HAUTE TENSION

Les essais sur des installations haute tension nécessitent une maîtrise des protocoles de sécurité pour éviter les accidents graves. Former les techniciens aux techniques d'essai en haute tension assure leur sécurité et la conformité des installations.

Informations pratiques

- Objectifs : Permettre aux techniciens de réaliser des essais sur installations haute tension en toute sécurité
- Prérequis : Connaissances en haute tension
- Aptitudes : Être capable de réaliser des essais haute tension en suivant les protocoles de sécurité
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Formation théorique et mise en pratique sur des équipements haute tension
- Modalités d'évaluation : Test théorique et exercices pratiques
- Tarif intra-entreprise : Sur devis

Compétences développées

- Connaissance des risques associés aux essais haute tension
- Techniques de mesure et essais en haute tension
- Utilisation des équipements de protection spécifiques à la haute tension
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Connaissance des risques et procédures en haute tension

- Identification des dangers en haute tension
- Techniques de sécurité et de manipulation des équipements

2

Techniques d'essai haute tension

- Utilisation des appareils de mesure haute tension
- Techniques d'essai et d'évaluation des installations

3

Sécurité lors des essais

- Protocoles de sécurité spécifiques à la haute tension
- Exercices pratiques et simulations d'essais

Votre contact



www.landes.cci.fr



HABILITATION ÉLECTRIQUE BE ESSAI

La réalisation d'essais électriques est cruciale pour s'assurer de la conformité et du bon fonctionnement des installations. Une formation spécialisée est nécessaire pour que les intervenants puissent effectuer ces essais en toute sécurité, en respectant les protocoles pour éviter tout risque d'accident.

Informations pratiques

- Objectifs : Permettre aux électriciens de réaliser des essais sur des installations en basse tension dans le respect des consignes de sécurité
- Prérequis : Connaissances de base en électricité
- Aptitudes : Être en mesure d'effectuer des tests et essais en basse tension, en suivant les normes de sécurité
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Formation théorique, mises en situation pratiques
- Modalités d'évaluation : QCM et exercices pratiques d'essai
- Tarif intra-entreprise : Sur devis

Compétences développées

- Maîtrise des procédures d'essai en basse tension
- Connaissance des techniques de vérification et de mesure
- Utilisation des équipements de protection et de mesure
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Introduction aux essais électriques

- Notions de sécurité et risques liés aux essais
- Techniques d'analyse des résultats et interprétation

2

Techniques et procédures d'essai

- Procédures de vérification des installations
- Utilisation des appareils de mesure pour les essais

3

Sécurité lors des essais en basse tension

- Consignes de sécurité et équipements de protection
- Études de cas et simulations d'essais en conditions réelles

Votre contact



www.landes.cci.fr



HABILITATION ÉLECTRIQUE BE MESURAGE

La mesure des installations électriques hors tension nécessite des compétences spécifiques pour assurer la sécurité des intervenants. Une maîtrise des techniques de mesure et des protocoles de sécurité est essentielle pour prévenir les risques d'accident.

Informations pratiques

- Objectifs : Former les électriciens à réaliser des mesures sur des installations électriques hors tension dans le respect des normes de sécurité
- Prérequis : Connaissances en électricité
- Aptitudes : Être capable d'effectuer des mesures électriques de manière sécurisée
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Cours théorique, exercices pratiques de mesure
- Modalités d'évaluation : QCM et simulations de mesure
- Tarif intra-entreprise : Sur devis

Compétences développées

- Utilisation sécurisée des appareils de mesure
- Connaissance des techniques de mesure et de vérification
- Application des protocoles de sécurité
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Notions de base sur la mesure électrique

- Types de mesures et risques associés
- Appareils de mesure et leur utilisation sécurisée

2

Techniques de mesurage en sécurité

- Méthodes de mesure des installations hors tension
- Manipulation des appareils de mesure

3

Sécurité lors des mesures

- Consignes de sécurité et procédures d'intervention
- Exercices pratiques et études de cas

Votre contact



www.landes.cci.fr



HABILITATION ÉLECTRIQUE BE VÉRIFICATION

La vérification des installations électriques est un processus fondamental pour garantir leur bon fonctionnement et la sécurité des usagers. Une formation spécifique permet aux intervenants de maîtriser les procédures de vérification tout en respectant les normes de sécurité.

Informations pratiques

- Objectifs : Apprendre les techniques de vérification d'installations électriques pour assurer la sécurité et la conformité
- Prérequis : Connaissances en électricité
- Aptitudes : Être en mesure de réaliser des vérifications et de diagnostiquer les conformités des installations
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Théorie et exercices pratiques de vérification
- Modalités d'évaluation : QCM et mise en situation pratique
- Tarif intra-entreprise : Sur devis

Compétences développées

- Maîtrise des techniques de vérification et de mesure
- Connaissance des consignes de sécurité et de la réglementation
- Application des protocoles pour assurer la conformité
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.





1

Procédures de vérification des installations

- Normes et réglementation pour les installations électriques
- Protocoles de vérification et de contrôle

2

Utilisation des outils de mesure et de vérification

- Manipulation des appareils de contrôle et de mesure
- Techniques de mesure et interprétation des résultats

3

Sécurité lors des opérations de vérification

- Consignes de sécurité pour les vérifications
- Exercices pratiques et étude de cas



HABILITATION ÉLECTRIQUE BR

Les interventions de dépannage et de maintenance sur des installations électriques en basse tension comportent des risques élevés pour les opérateurs. Une formation spécifique est nécessaire pour maîtriser les techniques de dépannage tout en respectant les consignes de sécurité.

Informations pratiques

- Objectifs : Former les techniciens électriciens à intervenir en sécurité lors des dépannages et maintenances en basse tension
- Prérequis : Avoir des notions de base en électricité
- Aptitudes : Être capable de diagnostiquer et réparer des pannes électriques en respectant les consignes de sécurité
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Cours théorique et ateliers de mise en situation pratique
- Modalités d'évaluation : QCM et évaluation en situation pratique
- Tarif intra-entreprise : Sur devis

Compétences développées

- Techniques de diagnostic et dépannage en basse tension
- Maîtrise des gestes de sécurité pour les interventions sous tension
- Connaissance des procédures de consignation
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.





1

Diagnostic et dépannage en basse tension

- Identification des pannes et analyse des dysfonctionnements
- Techniques de dépannage et mesures de sécurité

2

Interventions sur installations électriques

- Maîtrise des techniques de maintenance
- Sécurisation des équipements pendant les interventions

3

Consignation et restitution des installations

- Procédures de consignation des installations
- Vérification des installations avant la remise en service



HABILITATION ÉLECTRIQUE H1 H2

Les travaux en haute tension présentent des risques importants pour la sécurité des intervenants. Il est crucial que les électriciens maîtrisent les techniques de travail en haute tension et les consignes de sécurité pour prévenir les accidents.

Informations pratiques

- Objectifs : Former les électriciens aux travaux de maintenance et d'installation en haute tension en toute sécurité
- Prérequis : Connaissances avancées en électricité
- Aptitudes : Être capable de manipuler les ESP en suivant les consignes de sécurité
- Durée : 4 jours (28 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Formation théorique, mises en situation pratiques en haute tension
- Modalités d'évaluation : QCM et exercices pratiques
- Tarif intra-entreprise : Sur devis

Compétences développées

- Techniques d'intervention en haute tension
- Connaissance approfondie des consignes de sécurité en haute tension
- Maîtrise des équipements de protection spécifiques aux travaux haute tension
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Introduction aux travaux en haute tension

- Connaissance des risques et effets de la haute tension
- Présentation des équipements de protection et des protocoles de sécurité

2

Techniques d'intervention en haute tension

- Techniques d'installation, maintenance et dépannage
- Manipulation des équipements et mesures de sécurité

3

Consignation et restitution des installations

- Consignation des installations haute tension avant intervention
- Vérification et restitution des installations après intervention

Votre contact



www.landes.cci.fr



HABILITATION ÉLECTRIQUE HC

La consignation des installations en haute tension est une procédure essentielle pour assurer la sécurité des intervenants. Maîtriser les techniques de consignation permet de sécuriser les installations avant les interventions et de prévenir les risques d'électrocution.

Informations pratiques

- Objectifs : Apprendre les procédures de consignation pour sécuriser les installations haute tension avant les interventions
- Prérequis : Connaissances en haute tension
- Aptitudes : Être capable de consigner les installations haute tension de manière sécurisée et de les remettre en service après intervention
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Alternance de théorie et d'exercices pratiques de consignation
- Modalités d'évaluation : Test théorique et mise en situation
- Tarif intra-entreprise : Sur devis

Compétences développées

- Connaissance des procédures de consignation en haute tension
- Techniques de mise en sécurité des installations
- Gestion des accès aux installations consignées
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Notions de consignation en haute tension

- Les risques associés aux travaux en haute tension
- Règles et normes de consignation

2

Procédures de consignation et déconsignation

- Techniques de consignation en sécurité
- Vérification des installations avant remise en service

3

Responsabilités du chargé de consignation

- Gestion des accès aux installations consignées
- Consignes de sécurité pour les intervenants

Votre contact



www.landes.cci.fr



HABILITATION ÉLECTRIQUE HT TST (TRAVAUX SOUS TENSION EN HAUTE TENSION)

Les interventions sous tension en haute tension nécessitent des compétences avancées et une attention extrême aux règles de sécurité. Une formation spécifique permet aux techniciens d'effectuer des travaux sous tension tout en limitant les risques d'accidents graves.

Informations pratiques

- Objectifs : Former les techniciens à réaliser des interventions sous tension en haute tension en toute sécurité
- Prérequis : Connaissances en haute tension et habilitation H1/H2
- Aptitudes : Être capable d'appliquer les procédures de sécurité pour travailler sous tension en haute tension
- Durée : 4 jours (28 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Alternance de théorie et d'exercices pratiques sur équipements haute tension
- Modalités d'évaluation : QCM et exercices pratiques sous tension
- Tarif intra-entreprise : Sur devis

Compétences développées

- Maîtrise des techniques de travail sous tension en haute tension
- Connaissance des équipements de protection spécifiques
- Application des protocoles de sécurité pour les travaux en haute tension
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Risques associés aux travaux sous tension en haute tension

- Identification des dangers et effets de la haute tension
- Consignes de sécurité pour limiter les risques

2

Techniques de travail sous tension en haute tension

- Utilisation des équipements de protection spécifiques
- Techniques d'intervention et de manipulation sous tension

3

Gestion des incidents et procédures d'urgence

- Procédures d'urgence en cas de défaillance
- Simulation de scénarios et exercices pratiques

Votre contact



www.landes.cci.fr

09 - WEB MARKETING-CYBER-IA

CRÉER SON SITE WEB.....	230
MAINTENIR ET METTRE À JOUR SON SITE WORDPRESS.....	232
CRÉER SON SITE E-COMMERCE	234
RÉFÉRENCIEMENT NATUREL (SEO)	236
E-COMMERCE ET OPTIMISATION DE LA CONVERSION	238
E-MAIL MARKETING ET CAMPAGNES D'AUTOMATISATION	240
GESTION ET ANIMATION DES RÉSEAUX SOCIAUX.....	242
GÉRER LES RÉSEAUX SOCIAUX POUR DÉVELOPPER SON ACTIVITÉ	244
INTRODUCTION AU WEBMARKETING ET À LA STRATÉGIE DIGITALE	246
PERSONNALISATION ET EXPÉRIENCE UTILISATEUR	248
PUBLICITÉ EN LIGNE GOOGLE ADS ET SOCIAL ADS	250
PUBLICITÉ SUR LES PLATEFORMES VIDÉOS (YOUTUBE, TIKTOK).....	252
CRÉATION DE CONTENU OPTIMISÉ POUR LE WEB	254
CRÉER DES VISUELS ET DES VIDÉOS POUR LE WEB.....	256
ANALYTICS ET INTERPRÉTATION DES DONNÉES WEB.....	258
STRATÉGIE DE CONTENU ET STORYTELLING	260
ANALYSE DE DONNÉES ET PRISE DE DÉCISION AVEC L'IA.	262
AUTOMATISATION DES TÂCHES GRÂCE À L'IA	264
ÉTHIQUE ET RÉGLEMENTATION DE L'IA	266
INTRODUCTION À L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE POUR LES ENTREPRISES	268
PERSONNALISATION ET EXPÉRIENCE CLIENT AVEC L'IA.....	270
PROMPT ET INTERACTION AVEC L'IA GÉNÉRATIVE.....	272
INTRODUCTION À LA CYBERSÉCURITÉ POUR LES TPE PME.....	274
SENSIBILISATION AUX RISQUES CYBER.....	276

SÉCURITÉ DES SYSTÈMES INFORMATIQUES ET RÉSEAUX	278
GESTION DE CRISE ET INTERVENTION EN CAS D'INCIDENT	280
SÉCURISATION DES DONNÉES ET CONFORMITÉ RGPD	282



CRÉER SON SITE WEB

De nombreuses entreprises restent invisibles en ligne faute de savoir comment créer un site web fonctionnel et attrayant. Cette absence limite leur capacité à attirer des clients et à présenter leur offre.

La formation "Créer son site web" fournit les bases nécessaires pour concevoir un site internet professionnel, même sans compétences techniques, et le rendre accessible et performant sur les moteurs de recherche.

Informations pratiques

- Objectifs : Apprendre à concevoir un site web adapté à ses objectifs
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Savoir structurer un site web et personnaliser le design
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Ateliers pratiques de création de sites, études de cas
- Modalités d'évaluation : Réalisation d'un site web fonctionnel
- Tarif inter-entreprise : 950 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 € / jour

Compétences développées

- Utilisation de plateformes de création comme WordPress
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Introduction à la création de sites web

- Comprendre les étapes clés de la création d'un site
- Présentation des plateformes et outils de création (CMS)

2- Structuration et design

- Organisation du contenu et navigation
- Personnalisation du design : couleurs, polices, mises en page

3- Contenus et fonctionnalités

- Intégration de contenus optimisés (texte, images, vidéos)
- Ajout de fonctionnalités : formulaires, e-commerce, blogs

4- Optimisation et mise en ligne

- Techniques de base pour le SEO et l'expérience utilisateur
- Processus de mise en ligne et tests finaux



MAINTENIR ET METTRE À JOUR SON SITE WORDPRESS

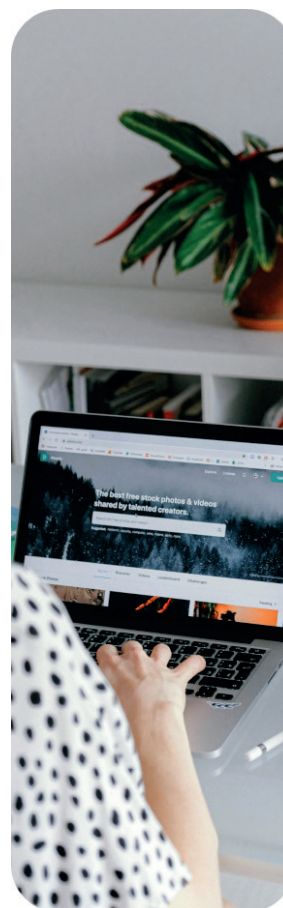
Piloter un site WordPress efficacement demande de la rigueur et une bonne maîtrise des mises à jour et de la maintenance. Que vous soyez entrepreneur, responsable de site ou salarié en charge d'un site internet, cette formation vous apportera les bonnes pratiques pour garantir la sécurité, la performance et l'évolution de votre site web.

Informations pratiques

- Objectifs : Apprendre à effectuer les mises à jour de WordPress, des thèmes et des extensions en toute sécurité. Optimiser les performances et la sécurité d'un site wordpress. Gérer les sauvegardes et restaurations en cas de problème.
- Prérequis : Aucun, une connaissance basique de l'administration WordPress est un plus
- Aptitudes : Être capable d'assurer la maintenance courante de son site WordPress, Savoir anticiper et gérer les problèmes liés aux mises à jour et aux performances
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Ateliers pratiques sur la mise à jour et la maintenance d'un site, Études de cas sur des problèmes fréquents rencontrés par les utilisateurs, Exercices d'application sur l'optimisation et la sécurisation du site
- Modalités d'évaluation : Réalisation d'une mise à jour complète en conditions réelles, QCM final sur les bonnes pratiques de maintenance et de sécurité
- Tarif inter-entreprise : 475 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 € / jour

Compétences développées

- Mise à jour sécurisée de WordPress, des plugins et des thèmes
- Gestion des sauvegardes et restaurations
- Optimisation de la performance et de la sécurité du site
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Comprendre l'importance des mises à jour

- Pourquoi mettre à jour WordPress, ses thèmes et plugins ?
- Identifier les risques d'une mise à jour non effectuée
- Préparer un site avant une mise à jour : sauvegarde et plan de secours

2- Mettre à jour WordPress et gérer les compatibilités

- Effectuer une mise à jour en toute sécurité
- Vérifier la compatibilité des plugins et thèmes
- Gérer les erreurs courantes après une mise à jour

3- Optimiser la sécurité et la performance

- Protéger son site contre les failles de sécurité (mots de passe, certificats SSL, extensions de sécurité)
- Optimiser la vitesse de chargement du site
- Effectuer des tests de performance et corriger les ralentissements

4- Sauvegarder et restaurer son site en cas de problème

- Mettre en place une solution de sauvegarde automatique
- Restaurer son site après un bug ou une cyberattaque
- Bonnes pratiques pour une maintenance régulière et efficace



CRÉER SON SITE E-COMMERCE

La création d'un site e-commerce performant est essentielle pour toute entreprise souhaitant vendre en ligne. Cette formation de 2 jours vous guidera à travers les étapes clés pour concevoir, développer et optimiser votre boutique en ligne, en s'appuyant sur les meilleures pratiques du secteur.

Informations pratiques

- Objectifs : Comprendre les fondamentaux du e-commerce et les tendances actuelles.

Maîtriser les étapes de création d'un site e-commerce, de la conception à la mise en ligne.

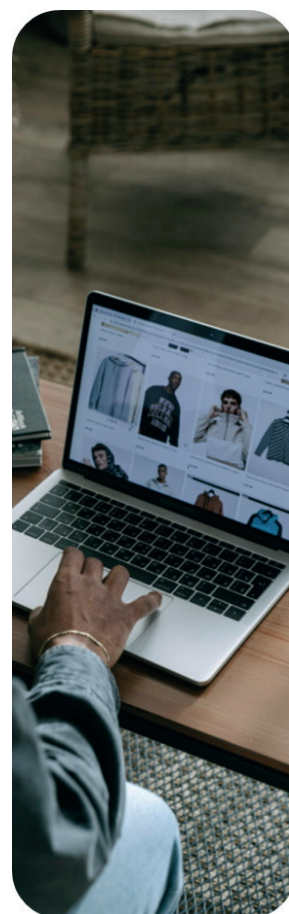
Savoir choisir et utiliser les outils et plateformes adaptés à vos besoins.

Optimiser votre boutique en ligne pour améliorer l'expérience utilisateur et augmenter les conversions.

- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à structurer et organiser un site e-commerce.
- Compétence dans l'utilisation des principales plateformes e-commerce (ex. : Shopify, WooCommerce).
- Aptitude à intégrer des solutions de paiement et de logistique.
- Capacité à analyser les performances.
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Ateliers pratiques avec accompagnement personnalisé
- Études de cas basées sur des projets réels
- Simulations de création et de gestion de boutiques en ligne
- Modalités d'évaluation : Quiz sur les concepts clés abordés lors de la formation
- Tarif inter-entreprise : 950 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 € / jour

Compétences développées

- Création et gestion d'un site e-commerce.
- Intégration de contenus produits et gestion du catalogue.
- Mise en place de stratégies de marketing digital pour promouvoir votre boutique.
- Analyse des indicateurs clés de performance (KPI) pour optimiser les ventes
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Conception de la boutique en ligne

- Choix de la plateforme e-commerce (Shopify, WooCommerce, etc.) et personnalisation du design
- Structuration de l'arborescence et intégration du catalogue produits

2- Configuration technique et mise en ligne

- Mise en place des solutions de paiement et de livraison
- Tests des fonctionnalités (commande, paiement, navigation)

3- Optimisation et visibilité

- Techniques de référencement naturel (SEO) pour améliorer la visibilité
- Promotion via les réseaux sociaux et campagnes d'emailing

4- Gestion et suivi

- Analyse des performances (KPI, Google Analytics) pour optimiser les ventes
- Gestion de la relation client et conformité légale (RGPD, CGV)



RÉFÉRENCEMENT NATUREL (SEO)

Dans un écosystème numérique saturé, se démarquer sur les moteurs de recherche est un défi majeur pour de nombreuses entreprises. L'absence d'une stratégie SEO efficace entraîne souvent un faible trafic et une visibilité limitée.

Informations pratiques

- Objectifs : Améliorer la visibilité en ligne grâce au SEO
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Identifier et intégrer des mots-clés pertinents
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Ateliers pratiques, analyse de sites existants
- Modalités d'évaluation : QCM
- Tarif inter-entreprise : 475 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 € / jour

Compétences développées

- Maîtrise des bases du SEO
- Optimisation technique
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Introduction au SEO

- Les bases du référencement naturel et son importance pour la visibilité en ligne

2- Recherche et utilisation des mots-clés

- Techniques pour identifier et intégrer des mots-clés stratégiques

3- Optimisation technique

- Amélioration des performances des sites web pour un meilleur classement

4- Analyse et suivi

- Outils pour mesurer les résultats et ajuster les stratégies SEO



E-COMMERCE ET OPTIMISATION DE LA CONVERSION

Les boutiques en ligne souffrent souvent de faibles taux de conversion en raison de parcours utilisateurs mal conçus ou de pages peu optimisées. Ces problèmes freinent leur potentiel de croissance.

La formation "E-commerce et optimisation de la conversion" donne les clés pour améliorer l'expérience utilisateur, tester les éléments de conversion et maximiser les ventes en ligne.

Informations pratiques

- Objectifs : Comprendre les étapes pour lancer et optimiser un site e-commerce
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Analyser les parcours clients pour améliorer les taux de conversion
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Ateliers d'optimisation, études de cas
- Modalités d'évaluation : Analyse et optimisation d'une page produit
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Utilisation des outils UX/UI
- Optimisation des pages de conversion
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Les fondamentaux de l'e-commerce

- Comprendre le parcours client et les étapes de conversion
- Présentation des outils clés pour suivre les performances (Google Analytics, Hotjar)

2- Optimisation de l'expérience utilisateur (UX/UI)

- Identifier les éléments de design qui influencent la conversion
- Techniques pour simplifier et fluidifier la navigation

3- Analyse des données et tests A/B

- Interprétation des indicateurs clés : taux de conversion, abandon de panier
- Réalisation de tests A/B pour optimiser les résultats

4- Ateliers pratiques

- Étude de cas : Analyse de parcours clients et recommandations d'optimisation
- Simulations : Mise en place de pages produits optimisées



EMAIL MARKETING ET CAMPAGNES D'AUTOMATISATION

Dans un monde saturé d'emails, les entreprises peinent à concevoir des campagnes qui se démarquent et suscitent des interactions. Cette difficulté réduit leur efficacité en matière de fidélisation et de génération de ventes.

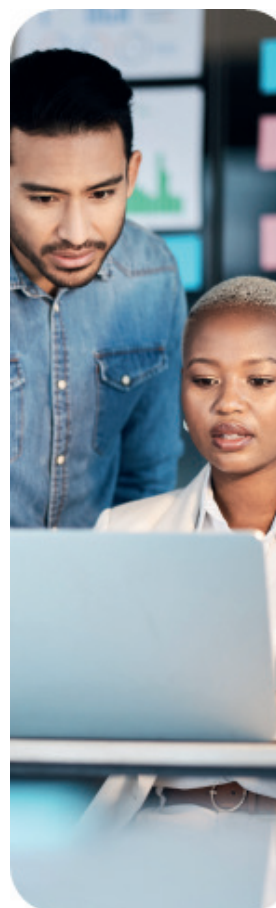
La formation "Email marketing et campagnes d'automatisation" enseigne comment concevoir des emails percutants, segmenter les audiences et automatiser les campagnes pour des résultats optimaux.

Informations pratiques

- Objectifs : Créer des emails attractifs et utiliser des outils d'automatisation
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Configurer des scénarios d'automatisation
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Ateliers pratiques, simulations de campagnes
- Modalités d'évaluation : Création et simulation d'une campagne email
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Création de campagnes email marketing
- Analyse des performances
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Introduction à l'email marketing

- Panorama des outils d'emailing (Mailchimp, Brevo)
- Importance de l'email marketing dans une stratégie globale

2- Rédaction et design des emails

- Techniques pour rédiger des objets et contenus efficaces
- Optimisation du design pour une meilleure lisibilité

3- Automatisation des campagnes

- Configuration de scénarios automatisés (relance, fidélisation, abandon de panier)
- Personnalisation des emails en fonction des comportements utilisateurs

4- Suivi et analyse des performances

- Interprétation des indicateurs clés : taux d'ouverture, clics, conversions
- Optimisation des campagnes à partir des données collectées



GESTION ET ANIMATION DES RÉSEAUX SOCIAUX

Les entreprises peinent souvent à tirer pleinement parti des réseaux sociaux pour accroître leur visibilité et engager leur audience. Cela résulte d'un manque de stratégie, de contenu attrayant ou d'une gestion inadéquate des interactions.

La formation "Gestion et animation des réseaux sociaux" offre les compétences nécessaires pour créer et planifier du contenu engageant, interagir efficacement avec la communauté et analyser les performances pour optimiser les résultats

Informations pratiques

- Objectifs : Apprendre à utiliser les réseaux sociaux pour développer la notoriété d'une entreprise. Savoir créer et planifier du contenu engageant. Comprendre les bases de l'analyse de performance des réseaux sociaux.

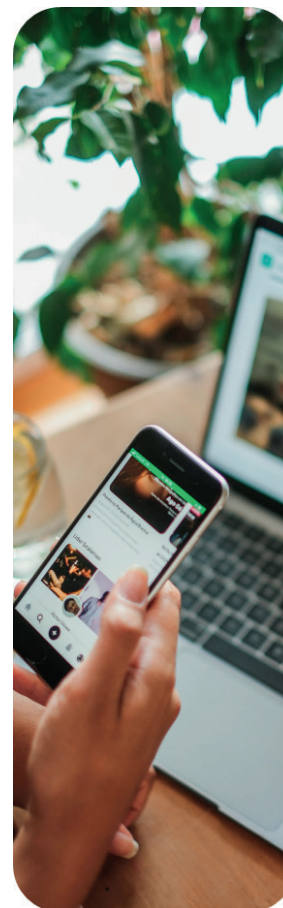
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à animer et fidéliser une communauté en ligne
- Aptitude à adapter le ton et les contenus selon la cible et le réseau social
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Exercices pratiques de création de contenu Simulations d'interaction avec une communauté Études de cas sur des stratégies réussies

- Modalités d'évaluation : Réalisation d'un calendrier éditorial pour un cas pratique et QCM final sur les outils et méthodes abordés

- Tarif inter-entreprise : 950 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 € / jour

Compétences développées

- Techniques de création de contenu engageant
 - Gestion de la relation client via les réseaux sociaux
 - Planification et analyse de contenu social
-
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Comprendre les réseaux sociaux

- Panorama des principales plateformes (Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok)
- Identification des audiences et tendances propres à chaque réseau

2- Création et gestion de contenu

- Techniques pour produire des visuels et vidéos attractifs
- Planification et publication de contenu via des outils dédiés (Hootsuite, Buffer)

3- Animation de communauté

- Gestion des interactions et réponses aux commentaires
- Mise en place de campagnes pour augmenter l'engagement (concours, sondages)

4- Analyse et optimisation des performances

- Introduction aux KPIs (portée, taux d'engagement, conversions)
- Étude de cas : Optimisation d'une stratégie sociale



GÉRER LES RÉSEAUX SOCIAUX POUR DÉVELOPPER SON ACTIVITÉ

Utiliser les réseaux sociaux de manière professionnelle permet de booster la visibilité d'un commerce et de créer une connexion directe avec les clients. Apprendre à optimiser un profil professionnel et à créer un contenu attractif (visuels, vidéos, textes) permet d'interagir de manière dynamique avec les abonnés. L'établissement d'un calendrier de publication régulier assure une présence continue et engageante. Ce module vous aide à structurer une stratégie de réseaux sociaux efficace.

Informations pratiques

- Objectifs : Développer une stratégie de réseaux sociaux pour renforcer la visibilité et le relation client
- Prérequis : Avoir un compte sur au moins un réseau social
- Aptitudes : Créer et gérer un profil professionnel, Élaborer un calendrier de publication
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Ateliers pratiques, Simulations de publication, Planification de contenu
- Modalités d'évaluation : Évaluation de la stratégie de contenu et calendrier de publication
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Création de contenu pour les réseaux sociaux
- Gestion d'interactions avec les abonnés
- Mise en place d'un calendrier de publication
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Création et optimisation du profil professionnel

- Paramétrage du profil et intégration de l'image de marque
- Création de visuels attractifs et cohérents avec l'identité du commerce
- Gestion de la biographie et des informations clés du profil

2

Stratégies de contenu et calendrier de publication

- Création de contenu visuel, vidéo et textuel attractif
- Techniques pour engager les abonnés et fidéliser l'audience
- Élaboration d'un calendrier de publication régulier

3

Mise en situation et application pratique/Évaluation

- Simulation de publications et interactions avec des abonnés
- Évaluation et retour sur le calendrier et la stratégie de contenu

Votre contact



www.landes.cci.fr



INTRODUCTION AU WEBMARKETING ET À LA STRATÉGIE DIGITALE

Dans un environnement où la concurrence en ligne est féroce, de nombreuses entreprises manquent de structure et de cohérence dans leur présence digitale. Cette absence de stratégie claire limite leur capacité à attirer et fidéliser des clients.

La formation "Introduction au Webmarketing et à la stratégie digitale" enseigne les bases du SEO, SEA, et des réseaux sociaux, permettant de définir une stratégie digitale alignée avec les objectifs de l'entreprise et d'améliorer la visibilité en ligne

Informations pratiques

- Objectifs : Comprendre les bases du webmarketing et définir une stratégie digitale.
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Identifier les leviers d'acquisition en ligne et structurer une présence digitale.
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Ateliers pratiques, études de cas, échanges interactifs.
- Modalités d'évaluation : QCM et analyse d'une stratégie fictive.
- Tarif inter-entreprise : 475 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 € / jour

Compétences développées

- Maîtrise des outils de webmarketing tels que SEO, SEA, et réseaux sociaux
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Panorama des outils du webmarketing

- Introduction au SEO, SEA et réseaux sociaux
- Analyse des forces et faiblesses des différents outils

2

Élaboration d'une stratégie digitale

- Définition des objectifs marketing
- Création d'une feuille de route réaliste

3

Mise en pratique

- Atelier : Définir une stratégie pour une entreprise fictive
- Évaluation collective et discussion des résultats

Votre contact



www.landes.cci.fr



PERSONNALISATION ET EXPÉRIENCE UTILISATEUR

Dans un univers digital où les attentes des consommateurs évoluent rapidement, offrir une expérience utilisateur (UX) personnalisée est devenu un levier crucial pour fidéliser et convertir ses audiences. Comprendre les comportements des utilisateurs, anticiper leurs besoins et proposer des contenus ou services adaptés permettent de se démarquer. Cette formation vous guide pour intégrer des stratégies de personnalisation et d'optimisation UX dans vos projets digitaux, afin d'améliorer les interactions et les performances de votre site ou application.

Informations pratiques

- Objectifs : Comprendre les bases de l'expérience utilisateur et de la personnalisation, Identifier les outils et méthodes pour adapter l'expérience utilisateur, Mettre en place des stratégies UX centrées sur les besoins des utilisateurs
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à analyser les comportements des utilisateurs en ligne, Création de parcours utilisateur fluides et engageants
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas réels sur des projets UX personnalisés, Ateliers pratiques de design UX, Simulations d'analyse et d'amélioration de parcours utilisateurs
- Modalités d'évaluation : Analyse d'un parcours utilisateur existant et recommandations d'optimisation, Quiz sur les concepts de personnalisation et d'expérience utilisateur
- Tarif intra-entreprise : à partir de 2400 €

Compétences développées

- Utilisation d'outils UX (Hotjar, Google Analytics) pour analyser et améliorer l'expérience utilisateur
- Mise en œuvre de stratégies de personnalisation basées sur les données
- Optimisation continue des interfaces et contenus digitaux
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Introduction à l'expérience utilisateur

- Comprendre les principes fondamentaux de l'UX
- Présentation des outils d'analyse des comportements utilisateurs

2- Personnalisation de l'expérience utilisateur

- Techniques pour adapter le contenu et les interfaces selon les profils
- Intégration de recommandations personnalisées basées sur l'analyse des données

3- Conception et optimisation des parcours utilisateurs

- Identifier les points de friction et améliorer la navigation
- Mise en œuvre de tests A/B pour optimiser les résultats

4- Ateliers pratiques

- Étude de cas : Optimisation UX d'un site ou d'une application fictive
- Simulation : Création d'un prototype personnalisé



PUBLICITÉ EN LIGNE : GOOGLE ADS ET SOCIAL ADS

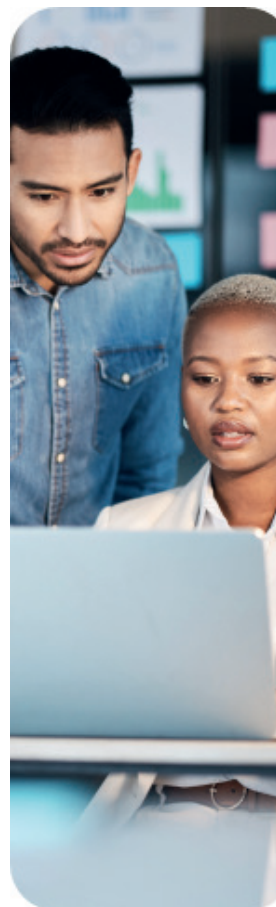
Dans un monde numérique en constante évolution, les campagnes publicitaires en ligne représentent un levier crucial pour atteindre rapidement ses cibles et générer des conversions. Maîtriser Google Ads et les Social Ads (Facebook, Instagram) permet de tirer parti des fonctionnalités avancées de ciblage et d'optimisation, tout en respectant un budget maîtrisé. Cette formation vous accompagne dans la création et la gestion de campagnes publicitaires efficaces, adaptées à vos objectifs marketing.

Informations pratiques

- Objectifs : Apprendre à créer et optimiser des campagnes publicitaires en ligne, Comprendre les bases du ciblage et de l'optimisation des budgets publicitaires
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à concevoir des annonces attractives et adaptées aux objectifs de la campagne, Savoir configurer des campagnes sur Google Ads et les réseaux sociaux
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Simulations de campagnes publicitaires, Études de cas sur des annonces performantes, Ateliers de création et optimisation
- Modalités d'évaluation : Mise en place d'une campagne fictive sur Google Ads ou Social Ads, Quiz final sur les concepts abordés
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Création et gestion de campagnes Google Ads
- Utilisation des Social Ads pour cibler efficacement les audiences
- Analyse des performances et ajustements des campagnes
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Introduction aux campagnes publicitaires en ligne

- Présentation des outils publicitaires (Google Ads, Meta Ads)
- Définition des objectifs d'une campagne (notoriété, conversion, engagement)

2- Création de campagnes publicitaires

- Élaboration de messages publicitaires impactants
- Choix des audiences et paramètres de ciblage

3- Optimisation et suivi des performances

- Gestion des budgets et optimisation des enchères
- Analyse des KPIs : taux de clics, taux de conversion, coût par acquisition

4- Ateliers pratiques

- Simulation : Création et configuration d'une campagne
- Analyse collective des résultats et pistes d'amélioration



PUBLICITÉ SUR LES PLATEFORMES VIDÉO (YOUTUBE, TIKTOK)

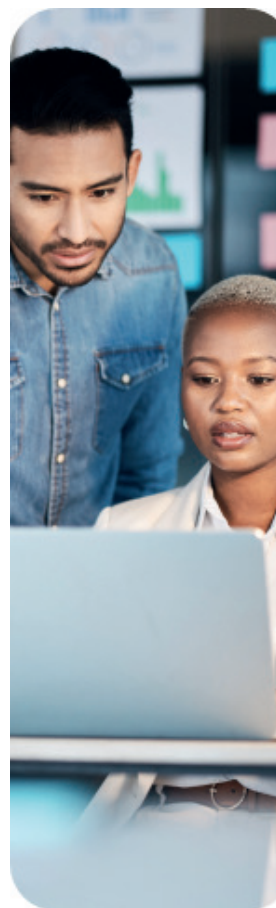
Les plateformes vidéo comme YouTube et TikTok sont devenues incontournables pour capter l'attention des audiences et promouvoir efficacement des produits ou services. Leur format engageant et immersif permet d'atteindre des cibles spécifiques, tout en renforçant l'image de marque. Cette formation vous accompagne pour créer des publicités vidéo percutantes, maîtriser les techniques de ciblage et optimiser vos campagnes pour maximiser leur impact.

Informations pratiques

- Objectifs : Comprendre les bases de la création et de la gestion de publicités vidéos, Savoir utiliser les plateformes Youtube et TikTok pour des campagnes publicitaires, Apprendre à analyser les performances des campagnes vidéo et à les optimiser
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Création de contenus vidéo adaptés aux attentes des audiences, Capacité à gérer et ajuster des campagnes publicitaires vidéo
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Ateliers pratiques de création et gestion de publicités vidéo, Études de cas sur des campagnes vidéo réussies, Simulations de campagnes sur Youtube et TikTok
- Modalités d'évaluation : Création et présentation d'une publicité vidéo pour une campagne fictive, Quiz sur les concepts clés des publicités vidéo
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Utilisation des outils publicitaires de Youtube et TikTok
- Techniques de storytelling vidéo pour maximiser l'engagement
- Analyse des KPIs des campagnes pour optimiser les performances
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Comprendre les plateformes vidéo

- Présentation de Youtube et TikTok comme leviers publicitaires
- Analyse des audiences et des formats spécifiques à chaque plateforme

2- Création de contenu vidéo publicitaire

- Techniques de storytelling adaptées aux vidéos courtes et longues
- Utilisation des outils de création vidéo (Canva, CapCut, AdobePremiere)

3- Gestion des campagnes publicitaires vidéo

- Configuration des campagnes sur Youtube Ads et TikTok Ads Manager
- Ciblage des audiences et optimisation des budgets publicitaires

4- Analyse et optimisation des performances

- Suivi des KPIs : vues, engagement, conversions
- Étude de cas : Ajustements pour maximiser les performances



CRÉATION DE CONTENU OPTIMISÉ POUR LE WEB

Les entreprises éprouvent des difficultés à se démarquer en ligne en raison de contenus peu engageants ou mal référencés. Cette faiblesse réduit leur visibilité sur les moteurs de recherche et leur capacité à capter l'attention des internautes.

La formation "Création de contenu optimisé pour le web" enseigne les techniques de rédaction SEO et de storytelling pour créer des contenus captivants, adaptés aux attentes des utilisateurs et des moteurs de recherche

Informations pratiques

- Objectifs : Apprendre à rédiger du contenu attractif et optimisé pour le SEO
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Analyser et utiliser des mots-clés stratégiques
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Exercices pratiques de rédaction web, ateliers d'analyse et d'optimisation
- Modalités d'évaluation : Rédaction d'un article optimisé pour le SEO
- Tarif inter-entreprise : 475 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 € / jour

Compétences développées

- Rédaction de contenus adaptés aux moteurs de recherche et aux utilisateurs
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Comprendre les bases de la rédaction web

- Les spécificités de la rédaction web par rapport aux autres supports
- Définir sa cible et adapter le ton et le style

2- Optimisation pour le référencement naturel (SEO)

- Recherche et intégration des mots-clés stratégiques
- Structuration des contenus avec des balises HTML (titres, sous-titres)

3- Techniques de storytelling et engagement

- Rendre le contenu captivant grâce au storytelling
- Utiliser des visuels et des liens pour enrichir l'expérience utilisateur

4- Ateliers pratiques

- Étude de cas : Analyse et optimisation d'un article existant
- Rédaction et évaluation collective d'un contenu SEO-friendly



CRÉER DES VISUELS ET DES VIDÉOS POUR LE WEB

La création de contenus graphiques et vidéos est aujourd'hui essentielle pour développer une communication impactante et engageante. En maîtrisant les outils de conception et de montage, il est possible de produire des visuels et des vidéos adaptés aux différents supports de diffusion (web, réseaux sociaux, etc.). Cette formation vous guide dans l'apprentissage des bases et la réalisation de projets concrets.

Informations pratiques

- Objectifs : Acquérir les bases de la conception graphique et vidéo, Savoir utiliser les principaux logiciels professionnels (Adobe Photoshop, Illustrator, Premiere Pro, After Effects)
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à concevoir des visuels graphiques cohérents et professionnels, Savoir produire des vidéos montées avec effets et transitions, Maîtriser l'exportation des contenus pour différents formats numériques
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas sur des projets réels, Simulations de création de contenu graphique et vidéo
- Modalités d'évaluation : Réalisation et présentation d'un projet graphique et vidéo, Quiz sur les concepts clés abordés lors de la formation
- Tarif intra-entreprise : à partir de 2400 €

Compétences développées

- Utilisation des outils graphiques (Photoshop, Illustrator)
- Montage et post-production vidéo (Premiere Pro, After Effects)
- Optimisation des contenus pour une diffusion sur les plateformes numériques
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Bases de la création graphique

- Apprentissage des principes fondamentaux du design graphique
- Introduction aux outils professionnels : Adobe Photoshop et Illustrator

2- Atelier de conception graphique

- Réalisation d'un visuel (affiche ou contenu pour réseaux sociaux)
- Optimisation des visuels pour le web et les réseaux sociaux

3- Initiation à la production vidéo

- Présentation des étapes clés : cadrage, éclairage, prise de son
- Découverte des logiciels de montage (Adobe Premiere Pro et After Effects)

4- Atelier pratique de montage vidéo

- Création d'une séquence vidéo avec transitions et effets
- Exportation et optimisation des vidéos pour la diffusion numérique



ANALYTICS ET INTERPRÉTATION DES DONNÉES WEB

De nombreuses entreprises peinent à évaluer l'impact de leurs actions numériques, faute d'outils ou de méthodologies adaptées pour interpréter leurs performances en ligne. Cette lacune peut entraîner une allocation inefficace des ressources.

La formation "Analytics et interprétation des données web" offre une compréhension pratique des indicateurs clés et des outils comme Google Analytics. En maîtrisant ces techniques, les participants peuvent ajuster leurs stratégies pour maximiser leur retour sur investissement.

Informations pratiques

- Objectifs : Analyser les données pour mesurer l'efficacité des actions webmarketing
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à analyser les performances des campagnes
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Exercices pratiques avec Google Analytics
- Modalités d'évaluation : Création et présentation d'un tableau de bord personnalisé
- Tarif inter-entreprise : 950 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 € / jour

Compétences développées

- Utilisation de Google Analytics
- création de tableaux de bord
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Introduction à l'analyse de données web

- Comprendre l'importance des données pour le webmarketing
- Découverte des outils d'analyse de données (Google Analytics, Data Studio)

2- Collecte et visualisation des données

- Configuration des outils d'analyse
- Création et personnalisation de tableaux de bord

3- Interprétation des indicateurs clés

- Analyse des KPIs essentiels : taux de conversion, trafic, abandon de panier
- Cas pratiques : Lecture et interprétation de rapports de données

4- Optimisation basée sur les données

- Utilisation des données pour ajuster les campagnes
- Exercice : Recommandations stratégiques pour une campagne fictive



STRATÉGIE DE CONTENU ET STORYTELLING

Le storytelling et la stratégie de contenu sont devenus des outils incontournables pour capter l'attention de vos audiences et créer une connexion émotionnelle durable avec elles. Une bonne narration permet de différencier votre marque et de transmettre vos valeurs de manière authentique. Cette formation vous guide pour concevoir des contenus percutants, bâtir une stratégie éditoriale cohérente et déployer un storytelling qui engage vos clients tout en renforçant votre image de marque.

Informations pratiques

- Objectifs : Comprendre les principes fondamentaux du storytelling, Élaborer une stratégie éditoriale efficace et alignée avec les objectifs de l'entreprise, Savoir créer des contenus engageants sur différents canaux

- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Définir une ligne éditoriale adaptée à sa cible et à ses plateformes, Structurer des récits authentiques pour promouvoir la marque
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas sur des campagnes de storytelling réussies, Ateliers pratiques de création de contenus narratifs, Exercices d'analyse des récits existants

- Modalités d'évaluation : Création d'un récit promotionnel pour une marque fictive, Quiz sur les bases du storytelling et de la stratégie éditoriale

- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Création de contenus optimisés pour le storytelling (vidéo, texte, images)
 - Mise en œuvre d'une stratégie éditoriale multicanale
 - Analyse des performances des contenus pour ajuster le storytelling
-
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Comprendre le storytelling

- Pourquoi le storytelling est crucial dans une stratégie marketing
- Présentation des éléments clés d'une narration efficace

2- Élaboration d'une stratégie de contenu

- Définir une ligne éditoriale et ses objectifs
- Planifier un calendrier éditorial en fonction des cibles et des canaux

3- Création de récits engageants

- Techniques pour concevoir des histoires captivantes
- Adaptation des contenus aux formats et plateformes (vidéo, blogs, réseaux sociaux)

4- Analyse et optimisation des récits

- Étude des KPIs pour mesurer l'impact des contenus
- Ajustement des récits pour améliorer l'engagement et la fidélité



ANALYSE DE DONNÉES ET PRISE DE DÉCISION AVEC L'IA

Les entreprises modernes accumulent des volumes de données sans toujours savoir comment les exploiter pour orienter leurs décisions stratégiques. Cette méconnaissance limite leur capacité à anticiper les tendances et à s'adapter efficacement à un marché en évolution rapide.

La formation "Analyse de données et prise de décision avec l'IA" enseigne comment analyser et interpréter des données complexes à l'aide d'outils d'intelligence artificielle. En acquérant ces compétences, les participants peuvent transformer des informations brutes en insights précieux pour guider leurs décisions

Informations pratiques

- Objectifs : Comprendre les bases de l'analyse de données et de l'IA
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à analyser des données complexes et en tirer des conclusions utiles
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas sur l'analyse prédictive en entreprise
- Modalités d'évaluation : Mise en place et présentation d'un tableau de bord analytique
- Tarif intra-entreprise : à partir de 2400 €

Compétences développées

- Utilisation de plateformes d'analyse de données et d'outils IA
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Introduction à l'analyse de données avec l'IA

- Présentation des concepts fondamentaux de l'analyse et de l'IA
- Comprendre les étapes clés de l'analyse de données

2- Exploration des outils d'analyse et algorithmes prédictifs

- Découverte des outils d'analyse (Tableau, Power BI, Python)
- Mise en œuvre d'algorithmes pour prédire des tendances ou comportements

3- Interprétation et visualisation des résultats

- Création de tableaux de bord et visualisation des données
- Analyse des résultats pour orienter la prise de décision

4- Études de cas et simulations

- Étude d'un projet réel : Analyse des données d'une campagne marketing
- Simulation : Prendre des décisions stratégiques basées sur l'analyse des données



AUTOMATISATION DES TÂCHES GRÂCE À L'IA

Les processus manuels répétitifs dans les entreprises consomment du temps et des ressources tout en augmentant le risque d'erreurs. Une automatisation efficace reste cependant inaccessible à de nombreuses PME par manque de connaissances.

La formation "Automatisation des tâches grâce à l'IA" initie les participants aux outils d'automatisation et leur montre comment concevoir des workflows automatisés pour optimiser leurs opérations quotidiennes

Informations pratiques

- Objectifs : Identifier les tâches répétitives à automatiser
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Analyser les processus internes et repérer les opportunités d'automatisation
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Ateliers pratiques d'automatisation avec des outils no-code
- Modalités d'évaluation : Mise en place d'un workflow automatisé pour un cas pratique
- Tarif intra-entreprise : à partir de 2400 €

Compétences développées

- Utilisation des outils no-code (Zapier, Make)
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Introduction à l'automatisation et à l'IA

- Comprendre les bénéfices de l'automatisation pour l'entreprise.
- Identification des tâches répétitives à automatiser

2- Découverte des outils d'automatisation

- Présentation des outils no-code (Zapier, Make, IFTTT).
- Mise en place d'assistants virtuels pour les tâches courantes.

3- Création de flux de travail automatisés

- Configuration de workflows simples et complexes.
- Simulation de processus automatisés : gestion des emails, rappels, notifications.

4- Optimisation et suivi des flux automatisés

- Analyse des performances des processus automatisés.
- Ajustement et amélioration continue des workflows



ÉTHIQUE ET RÉGLEMENTATION DE L'IA

L'utilisation de l'intelligence artificielle soulève des questions éthiques et réglementaires cruciales pour les entreprises. Comprendre les implications légales et les risques liés à l'utilisation des algorithmes est essentiel pour adopter des pratiques responsables. Cette formation vous accompagne dans l'exploration des concepts éthiques liés à l'IA et vous guide dans la mise en conformité avec les réglementations, telles que le RGPD.

Informations pratiques

- Objectifs : Comprendre les enjeux éthiques de l'utilisation de l'IA, Identifier les implications réglementaires, notamment le RGPD, Adopter des pratiques responsables et éthiques dans le déploiement de l'IA
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à évaluer les impacts éthiques des outils d'IA utilisés, Mise en place de processus conformes aux réglementations
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas sur les implications éthiques en entreprise, Ateliers pratiques sur l'identification des biais algorithmiques, Discussions interactives sur la mise en conformité avec le RGPD
- Modalités d'évaluation : Analyse d'un cas fictif pour identifier les enjeux éthiques et réglementaires, Quiz sur les concepts éthiques et les règles du RGPD
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Compréhension des concepts éthiques (biais, transparence) liés à l'IA
- Application des principes du RGPD dans les projets IA
- Sensibilisation des équipes aux bonnes pratiques réglementaires
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Comprendre les enjeux éthiques de l'IA

- Concepts clés : biais algorithmiques, transparence, responsabilité
- Études de cas sur des dérives liées à l'utilisation de l'IA

2- Réglementation et RGPD

- Présentation des principes du RGPD appliqués à l'IA
- Comprendre les droits des utilisateurs et les obligations des entreprises

3- Pratiques responsables et solutions

- Identifier et corriger les biais dans les algorithmes
- Développer une politique d'éthique pour les projets IA

4- Ateliers pratiques

- Études de cas : Analyse d'un projet IA fictif pour identifier les risques
- Simulation : mise en conformité avec le RGPD



INTRODUCTION À L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE POUR LES ENTREPRISES

De nombreuses PME hésitent à adopter l'intelligence artificielle, pensant qu'elle est coûteuse ou réservée aux grandes entreprises. Cette perception freine leur capacité à innover et à optimiser leurs processus.

La formation "Introduction à l'intelligence artificielle pour les entreprises" démystifie l'IA et montre comment les PME peuvent l'intégrer pour accroître leur efficacité, réduire leurs coûts et stimuler leur croissance.

Informations pratiques

- Objectifs : Comprendre les concepts fondamentaux de l'IA et identifier ses applications concrètes pour les entreprises
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Évaluer les opportunités d'intégration de l'IA dans une PME
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas, ateliers pratiques, discussions interactives
- Modalités d'évaluation : Étude de cas et quiz final
- Tarif inter-entreprise : 475 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 € / jour

Compétences développées

- Utilisation d'outils IA simples (chatbots, automatisation)
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Comprendre l'intelligence artificielle

- Définition et panorama des technologies IA (apprentissage automatique, NLP)
- Présentation des cas d'usage dans les PME et les grandes entreprises

2- Applications concrètes de l'IA

- Automatisation des processus et analyse prédictive
- Utilisation des chatbots et outils d'assistance virtuelle

3- Mise en œuvre dans son entreprise

- Identification des besoins et priorités
- Exploration des outils IA accessibles pour les petites structures

4- Enjeux éthiques et réglementaires

- Comprendre les implications du RGPD sur l'utilisation de l'IA
- Étude de cas : Éthique et biais dans les algorithmes d'IA



PERSONNALISATION ET EXPÉRIENCE CLIENT AVEC IA

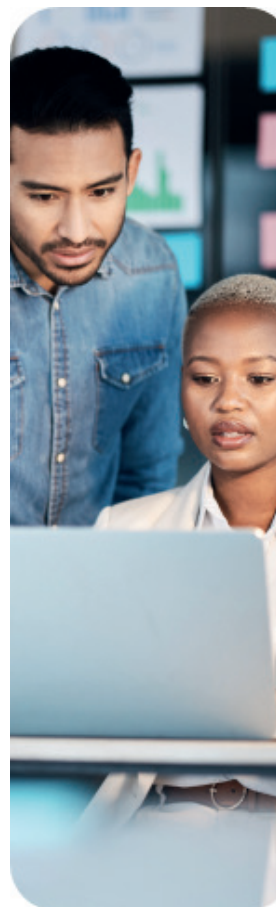
Dans un contexte où les attentes des clients évoluent rapidement, offrir une expérience personnalisée est devenu un facteur clé de différenciation pour les entreprises. L'intelligence artificielle (IA) joue un rôle central dans cette transformation, permettant d'analyser les comportements, de prédire les besoins, et de proposer des interactions adaptées à chaque client. Cette formation vous offre les compétences nécessaires pour intégrer ces technologies à votre stratégie client.

Informations pratiques

- Objectifs : Utiliser l'IA pour améliorer l'expérience et la fidélisation client
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à identifier les opportunités de personnalisation basée sur l'IA, Compétences pour analyser les données clients
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Ateliers pratiques, études de cas, échanges interactifs.
- Modalités d'évaluation : QCM final pour valider les acquis théoriques, Simulation d'un scénario de personnalisation et discussion collective
- Tarif intra-entreprise : à partir de 2400 €

Compétences développées

- Maîtrise des outils de personnalisation client utilisant l'IA
- Capacité à concevoir des scénarios de personnalisation efficaces
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Comprendre les outils de personnalisation avec l'IA

- Présentation des principales technologies d'IA pour l'analyse comportementale et la personnalisation
- Introduction à des outils tels que les systèmes de recommandation et les chatbots intelligents

2

Élaboration de stratégies de personnalisation

- Analyse des besoins et des comportements clients pour concevoir des scénarios pertinents
- Création d'un plan de personnalisation adapté à différents segments de clientèle

3

Mise en œuvre et simulation

- Atelier : Définir une stratégie pour une entreprise fictive
- Évaluation collective et discussion des résultats

Votre contact



www.landes.cci.fr



PROMPT ET INTERACTION AVEC L'IA GÉNÉRATIVE (CHAT GPT)

Les entreprises explorent de plus en plus les technologies d'IA générative, mais manquent souvent de compétences pour interagir efficacement avec ces outils. Cela limite leur capacité à automatiser et innover dans leurs processus métier.

La formation "Prompt et interaction avec l'IA générative" développe les aptitudes nécessaires pour concevoir des prompts clairs et spécifiques, exploitant au mieux des outils comme ChatGPT ou DALL-E. Les participants apprennent à intégrer ces technologies dans leurs activités pour stimuler leur innovation

Informations pratiques

- Objectifs : Exploiter efficacement les outils d'IA générative
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Créer des prompts adaptés aux besoins métiers
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Ateliers pratiques, exercices de prompting
- Modalités d'évaluation : Réalisation de prompts optimisés et QCM
- Tarif inter-entreprise : 475 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 € / jour

Compétences développées

- Utilisation d'outils IA comme ChatGPT ou DALL-E
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Introduction aux IA génératives

- Présentation des technologies d'IA générative et leurs cas d'usage

2

Création de prompts efficaces

- Ateliers pour concevoir des prompts clairs et adaptés aux objectifs

3

Exploitation dans différents contextes

- Exemples d'applications métiers : marketing, support, création de contenu

Votre contact



www.landes.cci.fr



INTRODUCTION À LA CYBERSÉCURITÉ POUR LES TPE/PME

Dans un environnement numérique en pleine expansion, comprendre et maîtriser les technologies liées à l'introduction à la cybersécurité pour les tpe/pme est un atout clé pour les entreprises. Cette formation permet de développer les compétences nécessaires pour intégrer efficacement ces outils dans des processus métier tout en répondant aux enjeux de sécurité et d'innovation.

Informations pratiques

- Objectifs : Sensibiliser aux bases de la cybersécurité et aux menaces courantes
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : identifier les menaces comme le phishing, le malware et le ransomware, Comprendre les bonnes pratiques pour sécuriser les données
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Ateliers pratiques de simulation de menaces, Études de cas d'incidents de sécurité, Discussions interactives
- Modalités d'évaluation : Simulation de réponses à des menaces fictives, QCM final sur les notions de cybersécurité
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Capacité à mettre en place des mesures basiques de cybersécurité
- Connaissance des outils et techniques de protection
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Comprendre les bases de la cybersécurité

- Introduction aux menaces : phishing, malware, ransomware
- Panorama des mesures de protection accessibles aux TPE/PME

2

Mise en œuvre des bonnes pratiques

- Ateliers : Application des règles de sécurité au quotidien
- Études de cas : Analyse d'un incident et retour d'expérience

3

Échanges et évaluation

- Échanges
- QCM final sur les notions de cybersécurité

Votre contact



www.landes.cci.fr



SENSIBILISATION AUX RISQUES CYBER

Les employés représentent souvent le maillon faible en matière de cybersécurité, leurs comportements à risque favorisant les attaques comme le phishing ou les malwares.

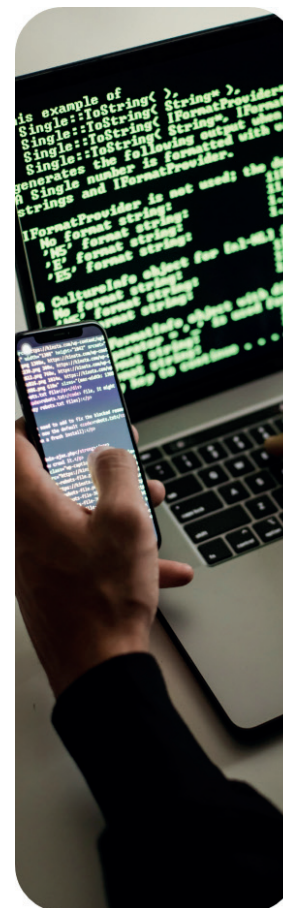
La formation "Sensibilisation aux risques cyber" initie les collaborateurs aux bonnes pratiques et leur apprend à reconnaître les menaces courantes, renforçant ainsi la sécurité globale de l'entreprise

Informations pratiques

- Objectifs : Former les employés aux risques cyber et aux comportements sécurisés
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Reconnaître les menaces courantes et adopter des comportements sécurisés
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Ateliers pratiques, études de cas, exercices interactifs
- Modalités d'évaluation : Simulation de phishing et QCM final
- Tarif inter-entreprise : 475 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 € / jour

Compétences développées

- Capacité à détecter les signaux d'alerte des cyberattaques
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Comprendre les risques cyber

- Introduction aux menaces courantes et à leur fonctionnement
- Présentation des impacts des cyberattaques sur les entreprises

2

Adopter les bonnes pratiques

- Atelier : Identification des comportements à risque
- Études de cas : Analyse des erreurs courantes et des solutions

3

Mise en pratique

- Simulation d'attaques : phishing et autres menaces
- Retour d'expérience sur les actions mises en œuvre

Votre contact



www.landes.cci.fr



**FORMATION
CONTINUE**



SÉCURITÉ DES SYSTÈMES INFORMATIQUES ET RÉSEAUX

Dans un contexte où la sécurité des données et des systèmes informatiques est une priorité, cette formation "Sécurité des systèmes informatiques et réseaux" offre aux participants les connaissances et compétences nécessaires pour protéger efficacement les actifs numériques de leur entreprise.

Informations pratiques

- Objectifs : Acquérir des bases pour sécuriser les réseaux et systèmes d'entreprise
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Identifier les vulnérabilités des systèmes informatiques, Mettre en place des outils de protection réseau tels que pare-feu et VPN
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Ateliers pratiques de sécurisation de réseaux, Études de cas sur des incidents de sécurité, Discussions interactives sur les bonnes pratiques
- Modalités d'évaluation : Simulation d'un incident de sécurité et résolution, QCM final sur les bases de la sécurité des systèmes informatiques
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Capacité à gérer les accès sécurisés et protéger contre les intrusions
- Connaissance des bases des architectures sécurisées
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



Votre contact



05.58.05.44.81
formation@landes.cci.fr

DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Introduction à la sécurité des systèmes

- Comprendre les bases des architectures sécurisées
- Présentation des outils de sécurité : pare-feu, VPN, gestion des accès

2

Mise en œuvre des bonnes pratiques de sécurité

- Atelier : Configuration sécurisée d'un système réseau fictif
- Études de cas : Analyse et retour d'expérience sur des incidents passés

Votre contact



www.landes.cci.fr



GESTION DE CRISE ET INTERVENTION EN CAS D'INCIDENT

Dans un contexte où les cybermenaces deviennent de plus en plus fréquentes et complexes, cette formation "Gestion de crise et intervention en cas d'incident" permet aux entreprises et aux employés de se préparer à gérer les risques efficacement, tout en adoptant des comportements sécurisés.

Informations pratiques

- Objectifs : Savoir réagir efficacement en cas de cyberincident
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Identifier les étapes d'une gestion de crise efficace, Communiquer avec les parties prenantes pendant une crise
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas pratiques, Simulations d'incidents, ateliers de communication en situation de crise
- Modalités d'évaluation : Simulation d'un scénario de gestion de crise, retour d'expérience sur les actions menées
- Tarif intra-entreprise : à partir de 2400 €

Compétences développées

- Maîtrise des processus de gestion de crise
- Capacité à effectuer une intervention rapide et ciblée en cas d'incident
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Comprendre les enjeux de la gestion de crise

- Introduction aux processus de gestion de crise
- Études de cas : analyse de crises passées

2

Planification et intervention

- Création d'un plan de gestion de crise pour une entreprise fictive
- Atelier : simulation d'un incident en temps réel

3

Communication et évaluation

- Techniques de communication avec les parties prenantes
- Analyse des résultats et des actions correctives nécessaires

Votre contact



www.landes.cci.fr



SÉCURISATION DES DONNÉES ET CONFORMITÉ RGPD

Dans un contexte où la sécurité des données et des systèmes informatiques est une priorité, cette formation "Sécurisation des données et conformité RGPD" offre aux participants les connaissances et compétences nécessaires pour protéger efficacement les actifs numériques de leur entreprise.

Informations pratiques

- Objectifs : Apprendre à protéger les données personnelles et à se conformer au RGPD
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à identifier les données sensibles nécessitant une protection, Compétences pour mettre en place des politiques de conformité RGPD
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Ateliers pratiques de mise en conformité RGPD, Études de cas réels de protection des données, Simulations d'audits
- Modalités d'évaluation : Simulation d'un audit de conformité RGPD, QCM final sur les concepts de protection des données
- Tarif intra-entreprise : à partir de 2400 €

Compétences développées

- Maîtrise des notions de confidentialité et sécurité des données
- Capacité à implémenter des mesures de sécurité pour les données personnelles
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Comprendre les bases de la protection des données

- Introduction aux concepts de confidentialité et sécurité des données
- Exemples d'implémentations réussies de mesures de sécurité

2

Conformité RGPD

- Présentation des exigences du RGPD et des obligations légales
- Études de cas : Analyse de la conformité d'une organisation fictive

3

Mise en œuvre des bonnes pratiques

- Atelier pratique : Mise en place d'un plan de protection des données
- Retour d'expérience et discussion des résultats

Votre contact



www.landes.cci.fr

FORMATION SUR MESURE

Structurons ensemble vos ambitions managériales.

Dans un contexte où les entreprises landaises doivent constamment s'adapter, évoluer et réinventer leur fonctionnement, la montée en compétences de vos encadrants devient une priorité stratégique.

Parce que chaque structure est unique, la CCI des Landes propose un accompagnement sur-mesure, au plus près de vos réalités et de vos enjeux. Nous concevons des programmes de formation spécifiquement pensés pour votre entreprise, notamment dans le domaine du management, afin de répondre à vos problématiques concrètes. Une ingénierie de formation ancrée dans le réel. Nos formations sur-mesure ne sont pas des modèles préconçus légèrement retouchés : elles sont construites main dans la main avec vous, en partant de vos priorités, de vos équipes, de votre terrain.

Management, bien sûr — pour outiller vos encadrants face à la complexité du quotidien. Mais aussi : communication interne, gestion de projet, prévention des risques psychosociaux, accompagnement du changement, efficacité professionnelle, posture commerciale...

Quel que soit le sujet, notre objectif reste le même : concevoir des formations utiles, applicables, et qui marquent un vrai avant/après.

Nous mobilisons des formateurs expérimentés, issus du monde de l'entreprise, qui savent parler votre langage et s'adapter à votre culture. Ensemble, nous construisons un parcours qui fait sens, qui embarque vos équipes, et qui produit des résultats tangibles. Une réponse concrète à vos enjeux de transformation.

Chaque programme sur-mesure est un levier de performance, pensé pour :
Répondre à vos objectifs internes, valoriser les talents et les compétences déjà présents, créer une dynamique d'équipe positive, portée par un management responsabilisant. Parce qu'il ne peut y avoir de transformation réussie sans accompagnement solide, nous engageons à vos côtés pour concevoir des solutions efficaces, opérationnelles et alignées sur vos priorités.



MODALITÉS DE FINANCEMENT

Nos formations sont certifiées Qualiopi,
gage de qualité et de prise en charge possible
par les OPCO.

Une offre spécifique éligible au CPF
est également disponible sur Mon Compte
Formation. N'hésitez pas à nous solliciter
pour trouver la solution la plus adaptée à
votre projet.

10 - CONCLUSION

Accompagner les entreprises landaises, c'est plus qu'une mission : c'est un engagement de chaque instant.

Tout au long de ce catalogue, nous avons souhaité vous proposer une offre claire, accessible et profondément ancrée dans les réalités de vos métiers. Une offre qui traduit notre conviction : **la formation est un levier de transformation durable**, à la fois pour vos collaborateurs, pour vos projets et pour notre territoire.

Ce catalogue n'est pas une fin en soi. C'est un point de départ. Celui d'un partenariat, d'un dialogue, d'une dynamique que nous avons à cœur de nourrir à vos côtés.

Plus de 1200 personnes formées chaque année, ce sont autant de parcours accompagnés, de compétences consolidées, d'entreprises renforcées.

Ce sont aussi autant de preuves concrètes que **la CCI des Landes est et restera un acteur de référence en matière de formation continue.**

Nos certifications **ISO 9001** et **Qualiopi** attestent de notre exigence. Votre confiance, elle, nous donne chaque jour l'élan pour continuer à innover et à nous dépasser.

Nous vous remercions de faire partie de cette aventure collective. Et si nous regardons vers l'avenir avec confiance, c'est parce que **nous savons que nous le construirons ensemble.**

À très bientôt.

SITE DE FORMATION :

DAX : 128 avenue Georges Clemenceau
40100 Dax

MONT DE MARSAN : 293 avenue du Maréchal Foch — BP 137
40003 Mont-de-Marsan Cedex

PARENTIS EN BORN : 274 Avenue Brémontier
40160 Parentis-en-Born

CONTACT :

Delphine ABRAHAM :

06 70 05 77 40 — delphine.abraham@landes.cci.fr

Elodie GLENET :

06 79 92 58 02 — elodie.glenet@landes.cci.fr

