



# Catalogue de formations

---

**HORISIS**  
Conseil & management





Une gamme de formation élaborée sur la base des métiers d'expertise de Horisis Conseil et adaptée à vos besoins



Notre valeur ajoutée :

- Un expert technique associé à l'ingénierie pédagogique de chaque thématique développée
- Des cas pratiques basés sur les REX de situations réelles
- La prise en compte des facteurs comportementaux
- L'utilisation d'outils opérationnels transposables au sein des entités formées
- Les profils « experts » des formateurs

Les formations sont évaluées en contrôle continu à l'appréciation du formateur. Une évaluation des compétences pourra s'effectuer en amont, en cours et/ou en aval des formations, afin de s'assurer de l'atteinte et de l'assimilation des objectifs des dites formations.

Cette évaluation, dont les modalités seront explicitées à la 1<sup>ère</sup> session de formation, pourra prendre la forme de quizz, d'étude de cas, de présentations, de mises en situation professionnelle.

**(cf. « les + de la formation » présents à titre indicatif dans chacune des formations de ce présent catalogue).**

*Horisis Conseil est certifié Qualiopi  
au titre des actions de formations.*

**Qualiopi**  
processus certifié 

 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été  
délivrée au titre de la ou des  
catégories d'actions suivantes :  
**ACTIONS DE FORMATION**

## 01 | Contract & Claim Management

E-learning - Sensibilisation au Contract Management .....	8
Sensibilisation aux enjeux et apports de la fonction CM .....	9
L'Analyse contractuelle & Flowdown .....	10
Maitriser la posture et les interfaces du Contract Manager .....	11
Claim Management .....	12
Sensibiliser aux bonnes pratiques des ingénieries et MOE externes, piloter l'externalisation .....	13
Adopter une posture efficace pour gérer l'externalisation .....	14
Parcours distanciel - Contract & Claim Management .....	15
Pratique opérationnelle du Contract & Claim Management .....	16

## 02 | Projet

Pilotage par les délais : intégrer les principes de planification .....	20
Pilotage par les délais : manager avec le planning .....	21
Pilotage financier des projets d'investissement ferroviaire .....	22
Revue de projet .....	23

## 03 | Achats

Achats projets .....	26
----------------------	----

## 04 | Santé

Prise en charge de la souffrance psychique chez les personnes âgées .....	30
---	----

## 05 | Qualité

Approche processus .....	34
Les bases du Six Sigma .....	35
Faire certifier une formation au RNCP ou au RS de France compétences ....	36
Préparez la certification Qualiopi en toute sérénité .....	37

## 06 | Soft Skills

Le Manager Coach .....	40
S'affirmer dans son style personnel .....	41
Le feed-back, un outil au service de la relation manager / collaborateur .....	42
Conduite et animation d'une réunion .....	43
Communication & prise de parole en public .....	44
Recruter et intégrer un collaborateur (CDD, CDI et alternant) .....	45

## 07 | Coaching projet

Coaching flash avec Olivia Lancelin .....	48
Les ateliers de co-développement avec Olivia Lancelin .....	49

## 08 | Transverses

Les bases du Design Thinking .....	52
Appréhender les bases du Web pour faire évoluer son entreprise .....	53
Prenez en main Wordpress et Airtable .....	54

## 09 | Formation sur-mesure

# CONTRACT & CLAIM MANAGEMENT



# 01

*L'externalisation accrue, la multiplication et la diversité des parties prenantes rendent la sécurisation des investissements de projets impérative pour maîtriser ses risques et atteindre les objectifs de performance. Le contrat est la règle régissant les relations entre les acteurs du projet ; le Contract Manager en est le garant.*

## CYCLE DU CONTRAT

Appel > Contractualisation > Transfert & > Exécution > Gestion des  
d'offre Lancement et suivi réclamations

---

Sensibilisation aux enjeux et apports de la fonction Contract Management (1 jour)

---

Maîtriser la posture et les interfaces du Contract Manager (2 jours)

---

L'analyse Contractuelle (3 jours)

---

Optimiser le pilotage de la gestion contractuelle (3 jours)

---

Claim  
Management  
(2 jours)

---

Bonnes pratiques du pilotage des ingénieries externes (2 jours)

---

Maîtriser la posture pour gérer une ingénierie externe (2 jours)

---



# E-learning - SENSIBILISATION AU CONTRACT MANAGEMENT

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Avoir de bonnes notions sur le Contract Management : l'intérêt de ce métier, ses activités et son impact sur l'organisation des projets.

Mettre en pratique les activités de Contract management sur les Projets :

- Avant signature du Contrat (Analyse Contractuelle, Risques & Opportunités Contractuels...)
- En cours d'exécution du Contrat (Gestion Contractuelle, relation Contractuelle)
- En cas de litiges / Réclamations



### DURÉE

3 heures



### PUBLIC - PREREQUIS

Tout public – Aucun prérequis



### LES + DE LA FORMATION

Autonomie et interactivité



### ÉVALUATION

Exercices d'application  
Quizz d'évaluation



### TARIFS

Nous consulter



### SESSIONS

Sur demande

## PROGRAMME

### Module 1 : Des contrats au Contract Management

1. Définition et implication juridiques
2. Un jeu introduisant le besoin de faire du Contract Management
3. Le rôle du Contract Management dans la relation entre Client et Fournisseur, et les activités que cela implique de bien réaliser.

### Module 2 : Le contract management, quèsaco ?

1. La notion d'écart contractuels, et les différences d'approche selon que l'on est Client ou Fournisseur
2. Zoom sur deux activités « clés » du contract management : l'analyse contractuelle et les réclamations.

### Module 3 : L'organisation du Contract Management dans les projets

Pourquoi et comment interfacer les activités du projet avec celles du Contract Management, notamment en ce qui concerne le **Planning**, et le **Management des Risques**.



# SENSIBILISATION AUX ENJEUX ET APPORTS DE LA FONCTION CM

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

*Comprendre les enjeux de la gestion contractuelle*

*Connaitre l'évolution des méthodes de contract management sur le marché*

*Savoir positionner le CM dans son organisation*



### DURÉE

*1 jour - Adaptable présentiel / distanciel*



### PUBLIC

*Services de Direction et Direction projet, Equipe projet, Supports projet*



### PRÉ-REQUIS

*Aucun prérequis en CM - Bases de management de projet appréciées*



### ÉVALUATION

*Outils fournis aux participants  
Jeux de rôles*



### TARIFS

*Nous consulter*



### SESSIONS

*Nous consulter*

Cette formation peut être préparée sur-mesure et au-delà des objectifs de base, afin de mener une réflexion sur l'optimisation de la gestion contractuelle et le meilleur positionnement du CM au sein de l'organisation.

*Pour l'adaptation des formations aux personnes en situation de handicap, voir la section "FORMATIONS SUR-MESURE".*

## PROGRAMME

### ENJEUX DE LA GESTION CONTRACTUELLE

- L'importance des contrats et leur connaissance dans l'organisation
- Cartographie et enjeux des intervenants du projet (MOA, MOE, AMOA/AMOE, cotraitants, sous-traitants)
- Pertinence de l'organisation de gestion des contrats
- Impacts des événements contractuels sur les objectifs d'entreprise / projet

### EVOLUTION DU CM

- Sécuriser et optimiser la gestion contractuelle au cœur de la démarche d'entreprises
- Positionnement du Contract Management adapté à l'organisation (cellules, départements, organisation matricielle, recours aux externes)
- Emergence des communautés de CM au sein des organisations

### PLUS-VALUES DE LA FONCTION

- Management des obligations et exigences réciproques (coût, qualité, délais)
- Management des échanges
- Mémoire du contrat au service de la marge
- Management des risques contractuels
- Management des modifications et perturbations



# L'ANALYSE CONTRACTUELLE & FLOWDOWN

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

*Connaitre les techniques et les outils d'appropriation d'un contrat*

*Savoir présenter et vulgariser le contenu du contrat*

*Déduire de l'analyse contractuelle l'organisation à mettre en place*

*Savoir identifier les manquements, leviers et risques des clauses négociées du contrat*

*Appliquer les output de l'analyse contractuelle tout au long du cycle de vie du contrat*

*Savoir élaborer une analyse contractuelle ponctuelle, formuler et mettre en œuvre les recommandations*



### DURÉE

*2 jours - Adaptable présentiel / distanciel*



### PUBLIC

*Contract Managers, acheteurs, Fonctions Projet*



### PRÉ-REQUIS

*Bases de management de projet et contract management*



### LES + DE LA FORMATION

*Outils fournis aux participants*



### ÉVALUATION

*Jeux de rôles et mises en situation*



### TARIFS

*Nous consulter*



### SESSIONS

*Nous consulter*

## PROGRAMME

### ANALYSE CONTRACTUELLE : IMPORTANCE ET OUTILS

- Importance de l'appropriation et de l'analyse contractuelle pour la réussite du projet
- Préséance des pièces contractuelles
- Identifier le cycle de vie du contrat avec ses grandes phases
- Comprendre l'esprit du contrat et ses clauses essentielles
- Savoir identifier les clauses incomplètes, floues, erronées et définir un plan de mitigation
- Identifier les instances de pilotage (participants, objectifs, scope)
- Cartographier les interfaces
- L'intérêt d'un registre des obligations et du plan d'actions associé

### SENSIBILISATION DES ACTEURS PAR UNE COMMUNICATION ADAPTÉE

- Outils d'appropriation et de communication : contract summary, wall-chart pour les acteurs concernés
- Préparation d'une réunion de transfert et de la réunion d'enclenchement
- Retracer et synthétiser les processus et mécanismes prévus au contrat. Mettre en place un workflow si nécessaire

### UTILISATION AU QUOTIDIEN : DISCUSSION VERS LES SOUS-TRAITANTS, EN INTERNE ET VERS LES PARTIES PRENANTES

- Maitriser la sous-traitance (fournisseurs, contractants) à travers le processus du back to back ou flow down
- Différence entre l'analyse et l'interprétation contractuelle – comment négocier sa vision
- Savoir anticiper les analyses contractuelles en fonction du cycle de vie du projet
- Réussir et bien formaliser ses analyses contractuelles

*Pour l'adaptation des formations aux personnes en situation de handicap, voir la section "FORMATIONS SUR-MESURE".*



# MAITRISER LA POSTURE ET LES INTERFACES DU CONTRACT MANAGER

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

*Posture d'un Contract Manager en interne :  
factualiser, influencer, fédérer*

*Posture d'un Contract Manager en face des  
contractants : Savoir sécuriser en partant  
d'une approche gagnant-gagnant*

*Mise en place d'un relationnel productif  
avec une approche gagnant/gagnant*



### DURÉE

2 jours – présentiel  
uniquement



### PUBLIC

Contract Managers juniors,  
acheteurs Projet, Fonctions  
Supports Projet



### PRÉ-REQUIS

Bases de management  
de projet et contract  
management nécessaires



### LES + DE LA FORMATION

Cas pratique en fil rouge  
Outils fournis aux participants



### ÉVALUATION

Exercices pratiques, Jeux de  
rôles et mises en situation



### TARIFS

Nous consulter



### SESSIONS

Nous consulter

## PROGRAMME

### RÔLE DU CONTRACT MANAGER

- Typologie et enjeux de différentes relations contractuelles et impact sur les relations interpersonnelles
- Identifier les écarts de perception du rôle de CM et mettre en place des séances d'articulation avec ses interfaces
- Préparer la prise de poste
- Se positionner dans l'équipe

### CONTRACT MANAGER EN INTERNE

- Réussir le jeu d'interfacer en interne
- Sensibiliser / Fédérer l'équipe projet autour du contrat et les outils de son pilotage
- Mettre en place les interfaces clés
- Contribuer à la conduite du changement et renforcer la gestion contractuelle

### CONTRACT MANAGER EN FACE DES CONTRACTANTS

- Comprendre les intérêts communs et divergences de chacune des parties prenantes avec ses contractants
- Mettre en place et piloter les instances contractuelles pour un relationnel fluide
- Savoir investiguer et tracer
- Objectiver ses négociations
- Anticiper les conflits et les désaccords

*Pour l'adaptation des formations aux personnes  
en situation de handicap, voir la section  
"FORMATIONS SUR-MESURE".*



# CLAIM MANAGEMENT

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

*Anticiper et préparer des claims/contre-claims*

*Définir et mettre en œuvre une stratégie de claims/contre-claims*

*Mobiliser les acteurs du projet pour construire et analyser les claims/contre-claims*

*Bâtir un argumentaire défensif et émettre une claim/contre-claim*

*Mener une négociation gagnante avec l'autre Partie du contrat*



### DURÉE

*2 jours - Adaptable présentiel / distanciel*



### PUBLIC

*Contract Managers, acheteurs, Fonctions Supports Projet*



### PRÉ-REQUIS

*Bases de Contract Management nécessaires*



### LES + DE LA FORMATION

*Cas pratique en fil rouge  
Outils fournis aux participants*



### ÉVALUATION

*Exercices pratiques, Jeux de rôles*



### TARIFS & SESSIONS

*Nous consulter*

## PROGRAMME

### STRATÉGIES DE CLAIMS/CONTRE-CLAIMS

- Principales sources de litiges
- Enjeux des précontentieux et leur analyse
- Dispositifs d'élaboration et de prévention
- Analyse de fond et collecte des informations
- Tactique de retardement
- Négociation globale
- Traitement des demandes complexes
- Cartographie des acteurs impliqués et matrice de responsabilité

### PRÉPARER ET ÉMETTRE UNE CLAIM/CONTRE-CLAIM

- Détermination de l'objectif cible
- Notions de seuils de rupture (internes / externes)
- Montage du dossier (preuves et impacts)

### ÉVALUATION FINANCIÈRE ET STRATÉGIQUE DE CLAIMS/CONTRE-CLAIMS

- Identification des moins-values, plus-values et potentiels refacturables
- Impacts directs
- Impacts indirects
- Analyse stratégique
- Évaluer et justifier le préjudice

### NÉGOCIER UNE CLAIM/CONTRE-CLAIM

- Evolution du rapport de force dans les relations contractuelles et les enjeux de la gouvernance
- Stratégies de regroupement
- Stratégies de négociation
- Techniques de négociation appliquées au Claim Management.

*Pour l'adaptation des formations aux personnes en situation de handicap, voir la section "FORMATIONS SUR-MESURE"*



# SENSIBILISER AUX BONNES PRATIQUES DES INGÉNIERIES ET MOE EXTERNES, PILOTER L'EXTERNALISATION

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

*Acquérir les bons réflexes pour sécuriser la relation contractuelle*

*Connaître et maîtriser les engagements et obligations réciproques*

*Mettre en place des outils de suivi et pilotage adaptés à la prestation*

*Instaurer des modalités de communication et d'échange efficaces*

*Anticiper les événements et modifications de programme*

*Valider les prestations définies par l'ingénierie / MOEX externe*



### DURÉE

2j - Adaptable présentiel / distanciel



### PUBLIC et PRÉREQUIS

Responsables de Suivi de contrats avec des ingénieries externes : chef de projet / directeur de projet (CDP/DP), directeur d'opération (DO), dirigeant de groupe étude, ingénieur d'étude, Coordinateur Etudes Projet (CEP)...

Des bases de management de projet et contract management sont un plus.



### LES + DE LA FORMATION

Formation centrée sur les conditions de succès de l'externalisation (réfléchir en amont à la stratégie d'externalisation, être professionnel dans la rédaction du CDC et du contrat, avoir bien défini le contrôle de la production et le mettre en œuvre au cours de la prestation ...)



### ÉVALUATION

Exercices et cas pratiques



### TARIFS & SESSIONS

Nous consulter

## PROGRAMME

### STRATÉGIES D'EXTERNALISATION ET DE SOUS-TRAITANCE

- Notions clés : externalisation, sous-traitance, loi MOP, marchés travaux / prestations intellectuelles / service
- Typologies des risques d'externalisation et leurs leviers de réduction

### PROCESS ACHAT ET SÉCURISATION DU MARCHÉ

- Pièces contractuelles de la consultation / du marché
- Bonnes pratiques de rédaction
- Enjeux contractuels par typologie de marché
- Déroulement d'appel d'offres et application d'un contrat-cadre

### SUIVI DE L'AVANCEMENT ET PILOTAGE DES RISQUES

- Revue de contrats : objectifs
- Registre des obligations
- Acteurs, instances et outils clés
- Suivi de la qualité de la prestation / Plan d'assurance qualité
- Pilotage des risques (risques opérationnels, matrice de criticité, registre des risques ...)
- Plans de contrôle : méthode d'utilisation
- Documents de suivi de l'exécution
- Réunions d'avancement
- Application des pénalités contractuelles
- Pilotage d'avancement et des paiements

### GESTION DES ÉCHANGES ET DES MODIFICATIONS

- Gestion et Traçabilité des échanges (Registre des échanges ...)
- Traitement des modifications

### RÉCEPTION DES PRESTATIONS, ÉVALUATION ET REX

- Critères d'acceptabilité
- Modalités pratiques de réception

Pour l'adaptation des formations aux personnes en situation de handicap, voir la section "FORMATIONS SUR-MESURE".



# ADOPTER UNE POSTURE EFFICACE POUR GÉRER L'EXTERNALISATION

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

*Instaurer une relation constructive avec le partenaire au-delà de la culture contractuelle*

*Maîtriser les principes d'une relation efficiente avec ses prestataires (dans les murs/hors murs)*

*Adopter des modalités de communication adaptées aux différentes situations*

*Anticiper les risques de conflits*

*Utiliser les tactiques d'évitement et de résolution de conflits*

*Gérer l'après-conflit avec un traitement efficace des réclamations*



### DURÉE

2 jours - Adaptable présentiel / distanciel



### PUBLIC et PRÉREQUIS

PRS (Personnes Responsables de Suivi) de contrats avec des ingénieries externes : chef de projet / directeur de projet (CDP/DP), directeur d'opération (DO), dirigeant de groupe étude, agents d'étude, Coordinateur Etudes Projet (CEP), pilotes de contrats...

**Prérequis** : module « SENSIBILISER AUX BONNES PRATIQUES DES INGÉNIERIES ET MOE EXTERNES »



### LES + DE LA FORMATION

Approche pragmatique : formation structurée autour d'exercices de mise en situation (jeux de rôles, étude de cas) permettant d'illustrer la posture à tenir afin de maîtriser la qualité, les coûts, le planning et de mettre en œuvre une relation « gagnant-gagnant » entre le client et le prestataire.



### ÉVALUATION

Exercices et cas pratiques



### TARIFS & SESSIONS

Nous consulter

## PROGRAMME

### LES PRINCIPES D'UNE RELATION GAGNANT-GAGNANT

- Principes et posture, compréhension des principaux risques et acceptation de la différence de comportement / d'intérêts

### ETABLISSEMENT DU CADRE DÈS LA PHASE DE CONSULTATION

- Sécurisation du choix du prestataire
- Etapes de la consultation et principaux écueils
- Planning de la consultation et jalons clés
- Classement et notation des offres

### LE DÉROULEMENT DE LA PRESTATION ET LES BASES DU RELATIONNEL

- Réunion de lancement
- Comité de suivi opérationnel et de pilotage
- Bonnes pratiques de préparation de réunion et de pilotage gagnant-gagnant
- Plan de contrôle

### LA MAÎTRISE DE LA COMMUNICATION

- Risques dans les échanges
- Gestion de l'information et registre des échanges
- Instances de gouvernance

### LES DÉSACCORDS : RISQUES ET TRAITEMENT

- Mesurer les causes et conséquences d'un événement dans le contexte du projet
- Prévention et maîtrise des risques de désaccords
- Leviers contractuels
- Gestion des avenants

### LA GESTION EFFICACE DES CONFLITS

- Gestion des désaccords : Préparation et Posture
- Désamorcer une situation conflictuelle
- Mémoire en réclamation
- Valoriser un préjudice

### LA GESTION DE L'APRÈS-CONFLIT ET REX



# Parcours distanciel

## CONTRACT & CLAIM MANAGEMENT

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

*Acquérir les notions de base sur le Contract Management et comment le mettre en pratique sur les Projets.*

*Claims / contre-claims : anticiper et préparer, définir et mettre en œuvre, mobiliser les acteurs du projet, argumentaire défensif et émission de la claim/contre-claim*



#### DURÉE

*E-learning : 4 heures*

*Classe virtuelle : 2 heures*



#### PUBLIC et PRÉREQUIS

*Tout public, pas de prérequis*



#### LES + DE LA FORMATION

*Diversité et interactivité des supports*

*Interaction et échanges avec un formateur expert*

*Exercices cas pratique en fil conducteur*



#### ÉVALUATION

*Exercices sur le cas pratique  
Dossier à rendre*



#### TARIFS

*Nous consulter*



#### SESSIONS

*Nous consulter*

### PROGRAMME

**E-LEARNING** : Sensibilisation au Contract Management

- 3 modules en autonomie

**CLASSE VIRTUELLE 1** : Bases du Claim Management

- Debrief, tour de table et réponse aux questions
- Notions de préjudice et fait générateur de responsabilité

**CLASSE VIRTUELLE 2** : Travail dirigé

- Travail en groupe avec le formateur
- Lancement de l'étude de cas

**CLASSE VIRTUELLE 3** : Notification, fondement, lien de causes à effet, preuves

**OFFLINE** : Travail entre apprenants

- Constitution du dossier à rendre

**CLASSE VIRTUELLE 4** : partage, correction, clôture



### Modalités du parcours modulables

*Pour l'adaptation des formations aux personnes en situation de handicap, voir la section "FORMATIONS SUR-MESURE".*



# PRATIQUE OPÉRATIONNELLE DU CONTRACT & CLAIM MANAGEMENT

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

*Connaitre les techniques et les outils  
d'appropriation d'un contrat*

*Savoir présenter et vulgariser le contenu du  
contrat*

*Déduire de l'analyse contractuelle l'organisation  
à mettre en place*

*Savoir identifier les manquements, leviers et  
risques des clauses négociées du contrat*

*Appliquer les output de l'analyse contractuelle  
tout au long du cycle de vie du contrat*

*Savoir élaborer une analyse contractuelle  
ponctuelle, formuler et mettre en œuvre les  
recommandations*

## PROGRAMME

### LA GENÈSE DU CONTRAT

- Le processus Contrats
- La cartographie contractuelle
- Risques contractuels
- Préparer l'analyse contractuelle
- L'analyse contractuelle (étude de cas et débriefing)

### LE PLAN DE MANAGEMENT DU CONTRAT

- Les procédures contractuelles
- La stratégie contractuelle
- L'organisation du Contract management

### LA POSTURE DU CONTRACT MANAGEMENT

- La posture et les points de vue
- Les relations difficiles
- L'approche gagnant-gagnant

### LANCEMENT DU CONTRAT ET PILOTAGE

- La réunion de lancement
- La pilotage
- Revue de contrat

### LE SUIVI DE L'EXÉCUTION DU CONTRAT

- Le registre des événements / la correspondance
- La plan de contrôle
- Le planning et les événements du contrat
- Le suivi des modifications
- La clôture contractuelle

### LES RÉCLAMATIONS ET LES ANTICIPER

- Principes fondamentaux des réclamations
- Anticiper les réclamations
- De l'application des pénalités
- Etude de réclamations



### DURÉE

2 jours



### PUBLIC et PRÉREQUIS

Tout public : Tout Public : Acheteur,  
MOEG, MOEE, DET, DDP, COP, DOT  
Pas de prérequis



### LES + DE LA FORMATION

Outils fournis aux participants



### ÉVALUATION

Etudes de cas / Exercices pratiques



### TARIFS

Nous consulter



### SESSIONS

Nous consulter

Pour l'adaptation des formations aux personnes  
en situation de handicap, voir la section  
"FORMATIONS SUR-MESURE".



# PROJET

---



# 02

*Le projet aujourd'hui se manage au travers d'une vision globale et stratégique.*

*Les problématiques d'organisation et de méthodes deviennent capitales pour respecter les objectifs de performance QCD. Le manager de projet industriel doit être à même de planifier, anticiper, gérer, communiquer, et capitaliser à chaque étape clé, en utilisant des outils pertinents dans le but de mener à bien le projet dans des conditions de réalisations optimales.*



# PILOTAGE PAR LES DÉLAIS : INTÉGRER LES PRINCIPES DE PLANIFICATION

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

*Identifier les objectifs généraux et techniques du projet*

*Construire un organigramme produit*

*Structurer l'organigramme des tâches*

*Identifier les marges et le chemin critique*

*Intégrer des modifications de plannings*



### DURÉE

*2 jours - Adaptable présentiel / distanciel*



### PUBLIC

*Tout acteur projet*



### PRÉREQUIS

*Bases de management de projet*



### EVALUATION

*Ateliers participatifs  
Exercices MS Project*



### TARIFS

*Nous consulter*



### SESSIONS

*Nous consulter*

*Pour l'adaptation des formations aux personnes en situation de handicap, voir la section "FORMATIONS SUR-MESURE".*

## PROGRAMME

ANALYSER GLOBALEMENT LE PROJET ET DÉFINIR DES OBJECTIFS

DÉTERMINER ET STRUCTURER L'ORGANIGRAMME PRODUIT ET DES TÂCHES

PRÉSENTER UNE LOGIQUE DE DÉVELOPPEMENT

IDENTIFIER LE CHEMIN CRITIQUE ET LES MARGES

INTÉGRER DE NOUVELLES CONTRAINTES

MAITRISER LE RESTE À FAIRE

ALLOUER LES RESSOURCES

GÉRER LES RISQUES DANS LA PLANIFICATION

DIFFÉRENCIER OPC ET PLANIFICATEUR



# PILOTAGE PAR LES DÉLAIS : MANAGER AVEC LE PLANNING

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

*Structurer efficacement son planning en lien avec le cahier des charges et le PMP*

*Définir les listes de tâches et fiches de gestion associées*

*Calculer et analyser l'avancement (par tâche / global)*

*Intégrer des modifications et événements de projet*

*Structurer son reporting projet à l'aide du planning*

## PROGRAMME

PILOTER EFFICACEMENT SON PLANNING

STRUCTURER EFFICACEMENT SON PLANNING ET SÉCURISER LES TÂCHES

FAIRE L'ÉTAT D'AVANCEMENT

STRUCTURER SON REPORTING À L'AIDE DU PLANNING

UTILISER LE PLANNING POUR GÉRER UNE RÉCLAMATION

GÉRER LES CO- ACTIVITÉS DANS LA PLANIFICATION



### DURÉE

*2 jours - Adaptable présentiel / distanciel*



### PUBLIC

*Tout acteur projet*



### PRÉREQUIS

*Avoir fait le module précédent « INTÉGRER LES PRINCIPES DE PLANIFICATION »*



### ÉVALUATION

*Ateliers de travail  
Mises en situation*



### TARIFS

*Nous consulter*



### SESSIONS

*Nous consulter*

*Pour l'adaptation des formations aux personnes en situation de handicap, voir la section "FORMATIONS SUR-MESURE".*



# PILOTAGE FINANCIER DES PROJETS D'INVESTISSEMENT FERROVIAIRE

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

*Développer les compétences sur  
le pilotage financier des projets  
d'investissement*

*Collecter les questions et bonnes  
pratiques (REX) pour améliorer  
les formations futures*

*Capitaliser les savoirs écrits pour  
diffuser aux autres populations*

## PROGRAMME

### 1. LE CONTEXTE ET LES ENJEUX

- Réformes et évolutions du cadre réglementaire
- Les parties prenantes
- Le modèle économique et financier actuel et ses limites
- Les principaux indicateurs de performance économique

### 2. STRUCTURE ET ESTIMATION DES COÛTS D'UN PROJET

- Structure des coûts
- Estimation des coûts

### 3. LES PRINCIPAUX PROCESSUS DE GESTION

- Pilotage des investissements
- Cycle budgétaire
- Reporting

### 4. LES OUTILS

#### 5. Le pilotage des coûts d'un projet

- Immobilisations
- Clôture d'un projet
- Les indicateurs de performance d'un projet
- Optimisation
- Cas pratique

#### 6. Conclusion, partage, échanges



### DURÉE

*2 jours en présentiel*



### PUBLIC & prérequis

*Acteurs de la gestion financière  
des projets*

*Bases de management de  
projet*



### ÉVALUATION

*Exercices, Mises  
en situation*



### TARIFS

*Nous consulter*



### SESSIONS

*Nous consulter*



# REVUE DE PROJET

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

*Améliorer le dialogue de gestion en maîtrisant le processus de la revue d'affaires et/ou de projet en interaction avec les acteurs MOA et MOE*

*Partager les standards Excellence Projet et plus particulièrement le standard 7*

*Affirmer son rôle de Business Partner en homogénéisant les pratiques Métier*



### DURÉE

2 jours en présentiel



### PUBLIC & prérequis

Acteurs de la gestion financière des projets

Bases de management de projet



### ÉVALUATION

Exercices, Mises en situation



### TARIFS

Nous consulter



### SESSIONS

Nous consulter

*Pour l'adaptation des formations aux personnes en situation de handicap, voir la section "FORMATIONS SUR-MESURE".*

## PROGRAMME

- Contexte et Évolutions
  - Soft Skills et vous
  - De nouveaux standards métier
  - Le standard #7 et ses Principales interfaces
  - Maitrise des risques
02. Le Contrôle de gestion
  - Définition et missions
  - Un cycle à 4 temps
  - Déplacement des missions du contrôle vers la gouvernance
  - Évolutions récentes
  - Contrôle de gestion et maitrise des risques
03. La Classification des projets
  - Les classes de projet
  - La classification dans le contexte
  - Quelques repères pour positionner les classes projet
  - Classification des projets
04. Revues d'affaires
  - Objectifs, Enjeux et leviers à actionner sur les prestations internes, Acteurs, Livrables
  - Grille de maturité du standard 10
  - Ordre du jour : pour chaque affaire
  - Les 4 principaux acteurs du pilotage des prestations internes
  - instances du dialogue de gestion pour une meilleure maitrise des prestations internes
  - Termes de références (TDR)
  - Contract management
  - L'outil de pilotage des coûts
05. Revue de projet
  - Objectifs, Enjeux, Acteurs
  - Des revues graduées selon la classe
  - Revue d'ensemble, Revue standard, Revue approfondie
  - Maitriser les risques, Gains attendus
  - Outils, éléments de préparation, les actions à mener
06. Mise en situation
07. Les principaux processus de gestion : pilotage des investissements, cycle budgétaire
08. Conclusion, partage, échanges

# ACHATS

---



# 03





# ACHATS PROJETS

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

---

*Scénariser un projet d'achat*

*Faciliter l'aide à la décision pour les stratégies de make or buy*

*Identifier les risques à l'achat et risques opérationnels des solutions proposées*

*Accompagner le chef de projet*

*Identifier la valeur ajoutée de l'acheteur projet*

*Obtenir les moyens de suivre le projet et les lancements des procédures achats*

## PROGRAMME *Classes virtuelles*

---

*Rappel des concepts et différentes notions d'achats*

*Etude des différents scénarios d'achats et risques associés*

*Le rôle de l'acheteur projet face au chef de projet*



### DURÉE

*6h - Adaptable présentiel / distanciel*



### PUBLIC

*Tout acteur projet*



### PRÉREQUIS

*Bases de management de projet*



### LES + DE LA FORMATION

*Formation participative et collaborative*



### ÉVALUATION

*Exercices sur cas concrets*



### TARIFS et SESSIONS

*Nous consulter*

*Pour l'adaptation des formations aux personnes en situation de handicap, voir la section "FORMATIONS SUR-MESURE".*



# SANTÉ

---



# 04





# PRISE EN CHARGE DE LA SOUFFRANCE PSYCHIQUE CHEZ LES PERSONNES ÂGÉES

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

*Repérer les symptômes de pathologies psychiatriques chez les personnes âgées*

*Identifier les facteurs de décompensation*

*Adapter sa posture aux différents profils*

*Clarifier le rôle de chacun au sein de l'équipe pluridisciplinaire*

*Participer à la transmission des connaissances au sein des équipes*

*Faire face à l'agressivité des résidents*

*Réagir face à votre propre agressivité*

*Mettre en place le projet personnalisé au sein de votre établissement*



### DURÉE

*5 jours (cours + travaux dirigés + e-learning)*



### PRÉ-REQUIS

*Formation destinée aux professionnels soignants ou administratifs en contact avec des personnes âgées pouvant avoir des pathologies psychiques*



### LES + DE LA FORMATION

*Formation participative  
Adaptation aux problématiques des apprenants  
Cas concret en fil conducteur*



### ÉVALUATION

*Questionnaire final*



### TARIFS & SESSIONS

*Nous consulter*

## PROGRAMME *Présentiel et e-learning*

**Leçon 1 : Acquisition de connaissances et compréhension des principales pathologies mentales**

- Les grandes classifications
- Les évolutions prévisibles
- Les principales réponses thérapeutiques

**Leçon 2 : Prévention et risque de décompensation**

- Présentation des risques de décompensation
- Prévention des risques
- Réunion de super crise

**E-learning de récapitulation 1**

**Leçon 3 : Accueil et établissement d'une relation de confiance et d'empathie**

- Réussir l'entrée en établissement
- Réussir l'accompagnement à domicile
- Prévenir les difficultés
- Développement du projet personnalisé

**Leçon 4 : Gestion de la relation patient-professionnel-environnement social**

- Les superpouvoirs des patients
- Les superpouvoirs de l'environnement social
- Les superpouvoirs des professionnels
- Développement du projet personnalisé

**Leçon 5 : Le rôle de l'équipe pluridisciplinaire**

- Cartographie des compétences
- Mobilisation intra-établissement
- Mobilisation du réseau local
- Développement du projet personnalisé

**E-learning de récapitulation 2**

**Leçon 6 : Gestion de l'agressivité et mode d'emploi du Projet d'accompagnement personnalisé**

- Gestion de l'agressivité des patients
- Faire face à sa propre agressivité
- Développement du projet personnalisé

**Leçon 7 : Synthèse des apprentissages et retours**

*Pour l'adaptation des formations aux personnes en situation de handicap, voir la section "FORMATIONS SUR-MESURE".*



# QUALITÉ

---



# 05





# APPROCHE PROCESSUS

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

*Différencier un processus d'un projet*

*Faire la distinction entre approche processus et ISO9000*

*Définir les processus dans un organisme en relation avec le schéma directeur et le système de gouvernance (cartographie)*

*Proposer un mode de management des processus à un organisme*

## PROGRAMME *Classes virtuelles et e-learning*

### Leçon 1 : Approche processus méthodologie

- Définition générale d'un processus en rapport avec la norme ISO9000
- Intérêt de l'approche processus pour un organisme
- Cartographie des processus
- Management des processus
- Méthode
- Relation entre le projet "démarche processus" et les processus
- Le diagnostic incontournable

### Leçon 2 : Approche processus en relation avec l'ISO 9001

- Finalités de la norme ISO 9000 version 2008/2015
- Connaître le contenu des normes et leur complémentarité

### Leçon 3 : Conception d'un système de management (SM) et Étude de cas (EDC),

- Fondement du Système de management Qualité Sécurité Environnement
- Mobiliser le personnel concerné
- Etablir le système documentaire
- Mettre en œuvre le système
- Mettre en place les outils du SI
- Obtenir la certification
- Faire vivre le système de management QSE

### Leçon 4 : Cartographie et formalisation des processus : principes et outil

- Identifier et décrire les processus QSE

### Leçon 5 : Méthode de rédaction graphique d'un processus

- La rédaction ou la méthode du cartographe
- la technique de rédaction (processus, procédures ou modes opératoires)

### Leçon 6 : Restitution



### DURÉE

*4 jours (cours + travaux dirigés)*



### PRÉ-REQUIS

*Notion d'approche systémique, Notion de système de gouvernance, Connaissance des principes des schémas directeur Méthode de management et de gestion de projet*



### LES + DE LA FORMATION

*Formation participative  
Lecture dirigée des normes  
Cas concret en fil conducteur*



### ÉVALUATION

*Exercices pratiques sur le cas concret*



### TARIFS & SESSIONS

*Nous consulter*

*Pour l'adaptation des formations aux personnes en situation de handicap, voir la section "FORMATIONS SUR-MESURE".*



# LES BASES DU SIX SIGMA

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

*Comprendre la méthode Green Belt*

*Comprendre les principes de la méthode Six Sigma*

*Comprendre les liens de la méthode Six Sigma avec la conduite du changement*

*Comprendre les principes du Lean*

## PROGRAMME

- Introduction aux démarches : Six Sigma, Lean, Changement
- Définition des clients et des problèmes
- Voix du client, Charte d'Equipe
- Définition du Processus en cadre
  
- L'importance des mesures fiables
- VSM
- CTQ : définition Y
- Définition opérationnelle
- Statistiques élémentaires et introduction au Minitab
- Validation des données
- Plan de collecte des données
  
- Baseline, objectif et analyse
- Variation
- Distributions
- Indicateurs statistiques
- Capabilité et objectif de capabilité
- Ishikawa/Fishbone et Pareto
  
- Introduction aux tests d'hypothèses
- Tests pour X discrète
- Exercice : analyse de données
- X Continue - Régression
- Exercice : analyse des données
  
- Optimisation des processus
- Génération des idées
- Analyse des risques
- Pilote
- Pérennité des changements
- Pilotage par les X
- Capabilité finale
- Plan de contrôle & Cartes de contrôle



### DURÉE

6h



### PUBLIC

Tout acteur projet



### PRÉREQUIS

Bases de management de projet



### LES + DE LA FORMATION

Formation participative et collaborative



### ÉVALUATION

Exercices pratiques



### SESSIONS et TARIFS

Nous consulter

*Pour l'adaptation des formations aux personnes en situation de handicap, voir la section "FORMATIONS SUR-MESURE".*



# FAIRE CERTIFIER UNE FORMATION AU RNCP OU AU RS DE FRANCE COMPÉTENCES

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

*Appréhender France Compétences*

*Identifier les atouts à disposer des formations certifiantes*

*Identifier et dissocier les répertoires RS et RNCP*

*Maîtriser les étapes visant une certification*

*Elaborer un dossier de certification recevable*

*Comprendre le circuit de validation d'une certification via France Compétences*



### DURÉE

*1 à 3 jours, selon l'état d'avancement de votre dossier de certification, qui peuvent être échelonnés sur 3 semaines*



### PUBLIC & PREREQUIS

*Public connaissant au préalable le système français de formation professionnelle*



### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

*Préparation à la formation (1h à 3h)*

*Identification des besoins par échange individuel avec le formateur, E-learning, travail personnel (plan d'action...)*

*Classe virtuelle (5h à 15h sur Zoom ou Teams)*

*Débriefing, Contributions théoriques et travaux pratiques, Revue des textes en vigueur et en particulier des nouvelles dispositions réglementaires, revue de la démarche Qualité des participants*

*Travaux complémentaires (1h à 3h)*

*Modèles et outils fournis aux participants, Finalisation des plans d'action, évaluation des acquis*

*Pour l'adaptation des formations aux personnes en situation de handicap, voir la section "FORMATIONS SUR-MESURE".*

## PROGRAMME

*A propos de France Compétences*

- Son rôle
- Ses missions

*Sensibilisation aux enjeux de la certification*

- Economiques & Financiers
- Stratégiques
- Opérationnels
- D'influences / Relationnel

*Identification et Assimilation de la démarche de certification*

- Identifier le répertoire adéquat pour inscription de sa certification ou de sa formation diplômante
- Constituer les éléments du projet de Certification
- Déposer le dossier sur la plateforme digitale

*Maîtrise du déroulé de la procédure de traitement par France Compétences*

*Autre recours : création d'un partenariat*

*Atelier d'accompagnement et conseil pour le montage du dossier de certification*

- Revue détaillée de chaque pièce de dossier
- Forum ouvert avec les participants



### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MATÉRIELS

*Classe virtuelle avec un consultant Expert. LMS interne - Nécessite un ordinateur équipé d'un micro et d'une caméra.*



### ÉVALUATION

*Evaluation de positionnement et de fin de formation (QCM). En cours : exercices pratiques.*



### TARIFS ET SESSIONS

*Nous consulter : l.simon@hosis.com*



# PRÉPAREZ LA CERTIFICATION QUALIOPi EN TOUTE SÉRÉNITÉ

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

*Disposer des fondamentaux de la démarche qualité dans le conseil et la formation*

*Maîtriser le processus de certification qualité avec le Référentiel National Qualité*

*Constituer un dossier Qualité –Qualiopi conforme*

*Aborder avec sérénité un audit initial*

*Préserver sa certification dans la durée*



### DURÉE

*1 à 3 jours, selon l'état d'avancement de votre dossier de certification, qui peuvent être échelonnés sur 3 semaines*



### PUBLIC & PREREQUIS

*Public connaissant au préalable le système français de formation professionnelle*



### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

*Préparation à la formation (1h à 3h)*

*Identification des besoins par échange individuel avec le formateur, E-learning, travail personnel (plan d'action...)*

*Classe virtuelle (5h à 15h sur Zoom ou Teams)*

*Débriefing, Contributions théoriques et travaux pratiques, Revue des textes en vigueur et en particulier des nouvelles dispositions réglementaires, revue de la démarche Qualité des participants*

*Travaux complémentaires (1h à 3h)*

*Modèles et outils fournis aux participants, Finalisation des plans d'action, évaluation des acquis*

## PROGRAMME

### La démarche Qualité

- La loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018
- Datadock et Qualiopi, quelle différence?
- Le cycle de la certification Qualiopi
- Choisir son certificateur

### Élaboration d'un dossier de certification (hors CFA & Alternance)

- Les 7 critères du référentiel
- Les indicateurs communs et spécifiques
- Les éléments de preuve à apporter pour chaque indicateur

### Etape de l'audit Qualiopi

- Le déroulement de la réalisation de l'audit: durée, contenu, lieu et personnes présentes
- La posture à adopter face à l'auditeur

### A l'issue de l'audit

- Les non-conformités mineures et majeures, conséquences
- Le rapport d'audit et décision par le comité

### Atelier d'accompagnement et conseil pour le montage du dossier de certification

- Elaboration d'un plan d'action de préparation à l'audit
- Forum ouvert avec les participants



### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MATÉRIELS

*Classe virtuelle avec un consultant Expert. LMS interne - Nécessite un ordinateur équipé d'un micro et d'une caméra.*



### ÉVALUATION

*Evaluation de positionnement et de fin de formation (QCM). En cours : exercices pratiques.*



### TARIFS ET SESSIONS

*Nous consulter : l.simon@hosis.com*

# SOFT SKILLS

---



06





# LE MANAGER COACH

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

*Adapter son style d'accompagnement à la situation et au stade de maturité de ses collaborateurs,*

*Fixer des objectifs de changement et mesurer les progrès,*

*Faire du feed-back un outil managérial central de sa relation manager/collaborateur.*



### DURÉE

14h



### PUBLIC

Managers toutes fonctions et tous niveaux hiérarchiques



### PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis



### ÉVALUATION

Exposés, cas pratiques, mises en situation



### TARIFS

Nous consulter



### SESSIONS

Nous consulter

*Pour l'adaptation des formations aux personnes en situation de handicap, voir la section "FORMATIONS SUR-MESURE".*

## PROGRAMME

### DISTINGUER LE RÔLE DU MANAGER COACH DE CELUI DU MANAGER OPÉRATIONNEL ET HIÉRARCHIQUE

- Créer le cadre de la relation de développement à deux,
- Dans quelle situation « coacher » ses collaborateurs ?
- La place du droit à l'erreur et la stratégie assertive.

### PRENDRE UNE POSTURE DE « MÉTA COMMUNIQUANT »

- Clarifier son intention et être disponible,
- Traiter les différents niveaux de demandes (explicite et implicite,)
- Donner des signes de reconnaissance.

### PASSER DE LA CRITIQUE À LA PRISE DE CONSCIENCE

- Le Feed-back correctif et l'entretien miroir,
- La gestion des écarts de perception,
- Accorder de l'importance et de la place aux émotions.

### RÔLE DU POUVOIR ET DU VOULOIR : MOTIVATION ET COMPÉTENCE

- Les facteurs d'engagement,
- Comment s'assurer de la motivation à changer du collaborateur ?
- En situation de blocage mettre à jour les redondances interactionnelles, les lectures de pensée, les croyances.

### MAITRISER LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION ADAPTÉES

- L'écoute bienveillante et centrée,
- La reformulation outil de l'élaboration,
- Ecouter à plusieurs niveaux (non-dits, ressentis, gestuelle ...).



# S’AFFIRMER DANS SON STYLE PERSONNEL

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

*Comprendre les ressorts de la conviction et du partage (comprendre, plutôt que de reproduire des modèles de communication).*

*Susciter l’intérêt et n’être plus dans le passage en force.*

*Jouer de leurs atouts personnels de communication et de leur singularité.*

*Être entendu, compris et fédérer*

*S’affirmer positivement dans son Style*



### DURÉE

*3 jours*

*Deux formules au choix :  
Choix N°1 : 3 jours d’ateliers  
en collectif inter-entreprises*

*Choix N°2 : 3 jours d’ateliers  
en collectif inter-entreprises  
+ 4 séances de coaching en  
individuel*



### PUBLIC et PRÉREQUIS

*Tout public, aucun prérequis*



### ÉVALUATION

*Pédagogie de mises en  
situation et de débriefing*



### TARIFS et SESSIONS

*Nous consulter*

*Pour l’adaptation des formations aux personnes  
en situation de handicap, voir la section  
"FORMATIONS SUR-MESURE".*

## PROGRAMME

### J1 : SE DÉCOUVRIR DANS SA SINGULARITE

- Associer et intégrer les éléments constitutifs du para-verbal : principes d’ouverture et de fermeture, de rythme, d’ascendant (position haute et basse), d’espace, notions d’énergie et d’humeur dans le style.
- Aller dans des zones non explorées de soi ou à l’inverse faire moins de la même chose
- Se donner de nouvelles permissions (exercices de transition sur scène)

### J2 : DEVELOPPER SON REGISTRE DE COMMUNICATION

- Travail sur les émotions et la sincérité
- Renforcer sa légitimité et son impact par une expression de soi authentique
- Influencer en situation difficile par sa posture.

### J3 : DEVELOPPER LE LIEN

- Comprendre et appréhender les résistances de ses interlocuteurs
- Identifier les modifications de représentation et les changements de posture par l’observation
- « Désapprendre » progressivement à fonctionner sous « contrainte »



# LE FEED-BACK, UN OUTIL AU SERVICE DE LA RELATION MANAGER / COLLABORATEUR

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

*Dépasser ses représentations ou ses croyances limitantes pour écouter et comprendre le point de vue contradictoire de l'autre,*

*Gérer ses émotions et celles de l'autre au cours du feed-back et de l'échange des perceptions discordantes,*

*Donner et recevoir du feed-back de façon constructive,*

*Faire du feed-back un outil managérial central de sa relation manager/ collaborateur*



### DURÉE

*7h – Adaptable présentiel / distanciel*



### PUBLIC

*Managers toutes fonctions et tous niveaux hiérarchiques*



### PRÉ-REQUIS

*Aucun prérequis*



### ÉVALUATION

*Exposés, cas pratiques, mises en situation*



### TARIFS

*Nous consulter*



### SESSIONS

*Nous consulter*

*Pour l'adaptation des formations aux personnes en situation de handicap, voir la section "FORMATIONS SUR-MESURE".*

## PROGRAMME

IDENTIFIER LES DÉTERMINANTS DE LA RÉUSSITE EN ÉQUIPE ET LES MOYENS D'Y PARVENIR

APPORTS SUR LES FACTEURS D'ENGAGEMENT DES SALARIÉS

SAVOIR DISTINGUER LE FEED-BACK CORRECTIF ET LE FEED-BACK POSITIF ET L'AJUSTER AU STADE DE MATURITÉ DU COLLABORATEUR

- Apports sur la notion de feed-back

RENFORCER L'ÉCOUTE POUR DÉTECTER ET RÉDUIRE LES DIFFÉRENCES DE PERCEPTION

- Partir de la notion « d'inécoutable » à partir d'un jeu : faire prendre conscience que le manager doit se rendre audible s'il veut que son feed-back produise des effets
- Comprendre les freins à l'écoute et les lever : Apports sur les croyances positives et limitantes
- Identifier les thématiques qui peuvent créer le plus de différences de perception : Apports sur le rôle des émotions dans la communication et jeux de rôles

SIGNAUX DE RECONNAISSANCE ET FEED-BACK CRITIQUE

- L'outil DESC (Modèle théorique de la CNV<sup>o</sup>) : travail en binôme sur la manière de faire prendre conscience à un collaborateur des conséquences négatives d'un comportement
- Les signaux de reconnaissance conditionnels ou le « stroke positif » : approprié, dosé, personnalisé, sincère, argumenté (Modèle théorique SMART<sup>o</sup>) - Jeu de rôles



# CONDUITE ET ANIMATION D'UNE RÉUNION

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

*Préparer efficacement la réunion*

*Piloter et animer la réunion*

*Gérer efficacement tous types de personnalités, les imprévus, les questions, les objections, les conflits et le timing*

*Maîtriser la posture*



### DURÉE

2h30 + option



### PUBLIC et PRÉREQUIS

Toutes les personnes devant conduire et animer une réunion, quel qu'en soit le contexte : information, décision, projet, résolution de problèmes, partage d'expertise etc.  
Formation adaptée à tous secteurs d'activités. Aucun prérequis.



### LES + DE LA FORMATION

- Un formateur / coach expert  
- Des outils pertinents et pérennes permettant de conduire efficacement une réunion



### ÉVALUATION

Mises en situation



### TARIFS

Nous consulter



### SESSIONS

Nous consulter

Pour l'adaptation des formations aux personnes en situation de handicap, voir la section "FORMATIONS SUR-MESURE".

## PROGRAMME

*Standard, à adapter à vos besoins*

### PRÉPARATION DE LA RÉUNION

- Les types de réunions et le choix des participants (ordre du jour et compte-rendu type, choix d'outil de Lean Management, par exemple Obeya, etc..)
- Les différentes étapes de la réunion
- Un bon support visuel
- Comment bien démarrer

### CONDUITE DE LA RÉUNION

- Les qualités et compétences techniques de l'animateur (posture et compréhension des comportements)
- Les techniques et outils d'animation
- Obtenir des solutions et des engagements plus rapidement
- Les situations pièges : le contrôle et le rattrapage et les jeux d'acteurs

### CLÔTURE DE LA RÉUNION

- Rédiger le compte-rendu,
- Conclure sur les décisions ou actions à entreprendre

### EXERCICE DE SIMULATION DE SITUATIONS/ CAS PRATIQUE (OPTION POUR LA FORMATION > 2H30)

### INTERVENANT

Formateur - Coach auprès des entreprises/ direction de l'entreprise, des universités/ universités d'entreprise; ayant plus de 15 ans d'expérience en ingénierie pédagogique et animation des formations liées au management des organisations, ainsi qu'aux sujets autour ce thème : Gestion des délais, Conduite et Animation d'une réunion ou d'un groupe de travail, Leadership Management, Maîtrise du processus de communication, etc.



# COMMUNICATION & PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

*Préparer efficacement la réunion*

*Piloter et animer la réunion*

*Gérer efficacement tous types de personnalités, les imprévus, les questions, les objections, les conflits et le timing*

*Maîtriser la posture*



### DURÉE

*4 jours / 4 modules de 3h en distanciel*

*Adaptable présentiel / distanciel*



### PUBLIC et PRÉREQUIS

*Toutes les personnes devant conduire et animer une réunion, quel qu'en soit le contexte : information, décision, projet, résolution de problèmes, partage d'expertise etc. Formation adaptée à tous secteurs d'activités. Aucun prérequis.*



### LES + DE LA FORMATION

- Une formatrice experte : Olivia Lancelin
- Travail en petit groupe (5-6 personnes max)
- Des séquences courtes
- Du sur-mesure et de l'adaptation



### ÉVALUATION

*Mises en situation*



### TARIFS et SESSIONS

*Nous consulter*

## PROGRAMME

**Module 1. Les fondamentaux de la prise de parole et de la communication en termes de présence et de gestion du trac**

- Accueil et présentation du programme
- Chacun présente ses forces et ses faiblesses en communication - Feed-back du groupe et de l'animateur
- Apports sur la notion de trac - Réflexion collective sur le trac et les outils pour le gérer
- Exercices de respiration – de diction – de posture
- Apport sur les 5 dimensions de la communication
- Après tirage au sort d'un sujet, chacun fait une courte présentation

**Module 2. La structuration et la pertinence de votre communication : Prendre un brief, questionner, reformuler et construire ses messages et sa présentation - votre CAP, vos arguments**

- Exercice : prendre un brief, questionner, reformuler
- Apports sur l'écoute
- Apport sur la Structuration des messages : votre Cap et vos arguments
- Exercice : Restitution client de son brief : mettre en valeur sa demande et votre réponse

**Module 3. La dimension RELATION de la communication : la gestion d'un client difficile, les objections et la place des émotions**

- Apport sur les objections : leurs fonctions – la manière de les traiter - Entraînement sur la liste apportée par le groupe
- Apport sur la place des émotions dans la communication - Réflexion du groupe et débat
- Exercice : Se présenter de manière authentique

**Module 4. La dimension imprévue de toute communication : le lâcher prise et la créativité**

- Accueil et prise de contact avec le groupe
- Apport sur la crédibilité et la légitimité - Réflexion du groupe et débat
- Entraînement présenter l'homme ou la femme qui nous inspire
- Exercices de créativité : le FOA // Le "camelot"
- Bilan des 4 modules

*Pour l'adaptation des formations aux personnes en situation de handicap, voir la section "FORMATIONS SUR-MESURE".*



# RECRUTER ET INTEGRER UN COLLABORATEUR (CDD, CDI et ALTERNANT)

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

*Définir les compétences requises, les transformer en fiche de poste et annonce*

*Développer sa marque employeur*

*Identifier le profil des candidats et sélectionner les plus pertinents*

*Disposer d'une méthodologie efficace pour préparer et mener les entretiens de recrutement*

*Faciliter l'intégration d'un nouveau collaborateur*



### DURÉE

2 jours | Formation adaptable en Présentiel et Distanciel



### PUBLIC et PRÉREQUIS

Toute personne amenée à réaliser des entretiens de recrutement et/ou en charge du process recrutement/RH  
Pas de prérequis



### LES + DE LA FORMATION

Mise à disposition de modèles de documents et d'outils opérationnels utilisables en entreprise. Ateliers et cas pratiques. Possibilité d'apporter ses propres exemples. Evaluation digitalisée.



### ÉVALUATION

Questionnaire de positionnement. Ateliers et cas pratiques au cours de la formation. Evaluation des acquis par QCM de fin de la prestation.



### MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET ENCADREMENT

Animation de la formation par un expert recrutement. Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (support ppt, cas concrets, exemples d'application et ateliers). Partage d'expérience et de bonnes pratiques.

Mise à disposition d'un support pédagogique et d'un accès personnel à des e-ressources à l'issue de la formation. Si besoin Visio conférences par « Zoom » ou « Teams Microsoft ». Si formation en distanciel : Nécessité d'un ordinateur équipé d'un micro et d'une caméra



### TARIFS & SESSIONS

Nous consulter

*Pour l'adaptation des formations aux personnes en situation de handicap, voir la section "FORMATIONS SUR-MESURE".*

## PROGRAMME

### LES SPÉCIFICITÉS DU MARCHÉ DE L'EMPLOI

- Le cadre juridique et les discriminations
- Les référentiels métiers et outils : études, OPIIEC, ROME
- Analyser, définir son besoin : étude du poste et **élaboration d'une fiche de poste** selon les attentes de l'entreprise
- Elaborer un tableau de bord de recrutement

### SOURCING ET ATTRACTION DES CANDIDATS

- **Développer sa marque employeur** par la rédaction d'une annonce efficace et par une présence sur le web
- Savoir diffuser une annonce et identifier les canaux de publication (jobboards, web 2.0 & Réseaux socio professionnels, ...)
- Choisir son mode de recherche de candidats (interne et externe à l'entreprise) et établir sa stratégie de sourcing

### SÉLECTION DES CANDIDATS

- Trier les candidatures
- S'entretenir téléphoniquement
- Les évaluations, Tests et Prises de références

### PRÉPARATION, CONDUITE ET CONCLUSION DES ENTRETIENS DE RECRUTEMENT

- Adopter la posture de recruteur : présentation du poste, de l'entreprise et ses valeurs
- Analyse comportementale, verbale & non verbale
- Les différents types d'entretien
- Standardiser les étapes de l'entretien physique ou visio
- Objectiver sa décision finale : ressenti et erreur d'interprétation ; analyse du candidat ; suites à donner, faire un retour constructif au candidat

### PRÉPARATION DE L'INTÉGRATION

- Définir le plan d'intégration par la définition d'un parcours
- **Assurer un tutorat** avec évaluation de l'intégration par la conduite d'entretiens intermédiaires

### ZOOM SUR LE RECRUTEMENT ET L'INTÉGRATION D'UN ALTERNANT

- Rappel du cadre législatif, des enjeux et des spécificités
- Considérer les différences et les caractéristiques de la génération Y et Z
- Préparer l'entretien de recrutement d'un alternant ; notamment le sourcing des "jeunes"
- Savoir déterminer la motivation au travail
- Intégrer l'alternant : Définir le rôle de chacun des acteurs de l'intégration (tuteur ou parrain, manager, RH) & Assurer le suivi de l'alternant et l'évaluation des acquis dans le cadre de la relation tripartite (école ou organisme, entreprise et alternant)

# COACHING PROJETS

---



07





# COACHING FLASH AVEC OLIVIA LANCELIN

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

---

- Pouvoir communiquer sur son propre stress vécu depuis le début de la crise
- Retrouver facilement les modalités de travail précédentes et adapter le tout digital
- Retrouver le sens au travail, le sens des missions, le sens du collectif
- Gérer les comportements de protection de ses collègues
- Ne pas prendre tout le stress des autres sur ses épaules
- Agir sur son organisation
- Agir sur ses priorités
- Exprimer ses demandes de façon constructive



### PUBLIC

*Managers & l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices*

*Pas de prérequis*



### TARIFS

*Nous consulter*



### SESSIONS

*Nous consulter*

*Pour l'adaptation des formations aux personnes en situation de handicap, voir la section "FORMATIONS SUR-MESURE".*

## PROGRAMME

---

### Les règles de confidentialité

- Les sujets abordés individuellement sont strictement confidentiels
- Les ressentis ou émotions des collaborateurs ou collaboratrices durant les séances de travail avec le coach sont strictement confidentiels
- Une synthèse thématique des sujets abordés sera transmise aux Rhs

### Modalités pratiques

- Alternance de séances en présentiel et en distanciel deux 1/2 journées dans la semaine
- Chaque rdv est de 60 minutes maximum
- Les Rdvs sont organisés 3 jours à l'avance - avec possibilité exceptionnelle de rdvs de dernière minute
- Un tableau de suivi confidentiel sur le nombre de rdvs est remis aux Rhs en fin de mois



# LES ATELIERS DE CO-DÉVELOPPEMENT AVEC OLIVIA LANCELIN

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Résolution commune de situations actuellement en tension,

Rappel des bonnes pratiques managériales essentielles en cette période,

Partage des méthodes personnelles de chacun pour faire face à la situation,

Maintien du lien de la communauté des managers

## PROGRAMME

**Le Co-développement** est une méthode de résolution de problème en collectif selon un processus de communication structuré. Il facilite les échanges et l'atteinte des objectifs.

### LES OBJECTIFS

- S'entraider professionnellement,
- Réfléchir et échanger sur des préoccupations professionnelles d'actualité, réelles et non résolues ,
- Faire de la résolution de problème une source de remise en cause, d'apprentissage et de développement des capacités d'écoute et de feed-back,
- Intégrer la variété des façons de comprendre et de vivre la même situation professionnelle.

### LES RÈGLES DU JEU

- Confidentialité
- Bienveillance et respect
- Parler vrai
- Autonomie et limites de l'exploration
- Liberté d'implication
- Responsabilité de l'animateur sur le respect du cadre et la facilitation



### PUBLIC

Managers

Pas de prérequis



### TARIFS

Nous consulter



### SESSIONS

Nous consulter

*Pour l'adaptation des formations aux personnes en situation de handicap, voir la section "FORMATIONS SUR-MESURE".*

# TRANSVERSESES

---



08





# LES BASES DU DESIGN THINKING

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Faire preuve d'une plus grande ouverture  
à la créativité

Conduire des projets plus efficacement

Avoir une culture collaborative plus forte

Prendre des décisions plus stratégiques

Mieux réagir aux besoins des usagers

Mettre l'accent sur les services les plus  
efficaces

Etre plus impliqué et satisfait

Renforcer le lien social

## PROGRAMME

### DÉMARRAGE

- Présentations
- Généralités
- Exercice d'échauffement

### INSPIRATION

- Définir une problématique
- Découvrir des approches originales
- "J'ai un problème : Comment l'aborder ?"

### IDÉATION

- Produire de nouvelles idées
- Concrétiser de nouvelles idées
- "J'ai fait des recherches : Comment les interpréter ?  
Comment concrétiser mes idées ?"

### ITÉRATION

- Expérimentations basées sur l'avis des usagers
- "J'ai un prototype : Comment le tester et le  
perfectionner avec l'aide des usagers ?"

### CHANGEMENT D'ÉCHELLE

- Comment diffuser ses idées
- Présentation des projets



### DURÉE

5 jours

*Adaptable présentiel / distanciel*



### PUBLIC et PRÉREQUIS

*Tout public, pas de prérequis*



### ÉVALUATION

*Ateliers de travail, cas pratique en fil  
rouge, mises en situation, exposés*



### TARIFS

*Nous consulter*



### SESSIONS

*Nous consulter*

*Pour l'adaptation des formations aux personnes  
en situation de handicap, voir la section  
"FORMATIONS SUR-MESURE".*



# APPRÉHENDER LES BASES DU WEB POUR FAIRE ÉVOLUER SON ENTREPRISE

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

*Déterminer ses besoins digitaux pour booster sa présence sur le web*

*Analyser le trafic de son site pour établir un plan d'action SEO*

*Découvrir et apprendre les outils qui permettent de créer du contenu percutant sur les réseaux sociaux*



### DURÉE

*3 jours - Adaptable présentiel / distanciel*



### PUBLIC & PREREQUIS

*Toute personne en charge de la communication & du marketing et /ou impactée par ces disciplines*

*Se munir d'un ordinateur, tablette ou mobile*



### LES + DE LA FORMATION

*Déclinable en format individuel, intra-entreprise et sur-mesure.*

*Partage d'une liste d'outils novateurs pour évoluer en 2022 sur le web.*



### MODALITES PEDAGOGIQUES

*Analyses pratiques et mises en situation pour bénéficier de best practices sur les différents outils énoncés dans les modules de cette formation.*



### ÉVALUATION

*Evaluation de positionnement et de fin de formation. Évaluation continue lors de la formation au travers d'exercices pratiques.*



### TARIFS ET SESSIONS

*Nous consulter*

## PROGRAMME

### Apprendre les bases de la navigation client pour une refonte de site en 2022

- La navigation client, qu'est-ce que c'est ?
- Analyse des concurrents pour en tirer des axes de progrès.
- Apprendre à faire son plan d'action pour une refonte de site web.

### Déterminer ses besoins digitaux pour booster sa présence sur le web

- Apprendre à dessiner ses différents process web avec Whimsical.
- Déterminer les outils les plus performants en 2022 à mettre au sein de son entreprise.

### Les outils collaboratifs et d'analyse pour étudier son audience

- Apprendre les fonctions de base d'un outils collaboratif (Notion et Airtable).
- Savoir faire le point sur le trafic de son site web année n-1 pour établir un plan d'action SEO.

### Se démarquer par des contenus sociaux percutants

- Les différents types de contenu sur les réseaux sociaux.
- Panorama des principaux réseaux sociaux (Facebook, TikTok, YouTube, LinkedIn, Instagram, Pinterest).
- Analyse des avantages, les inconvénients et les contraintes de chaque type de contenu.
- Les outils à la mode pour créer du contenu.

### Atelier pratique : les stories et les réels

- Création de stories percutantes pour augmenter le taux d'engagement.
- Création de vidéo pour TikTok et Instagram.

*Pour l'adaptation des formations aux personnes en situation de handicap, voir la section "FORMATIONS SUR-MESURE".*



# PRENEZ EN MAIN WORDPRESS ET AIRTABLE POUR RÉALISER DES SITES WEB DE QUALITÉ ET DES BASES DE DONNÉES RELATIONNELLES

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

*Être capable d'élaborer sa stratégie digitale et les objectifs de son site web*

*Créer l'arborescence de son site à partir d'une stratégie de mots clés*

*Rédiger et créer des contenus adaptés à la communication digitale*

*Configurer et paramétrer son site avec WordPress et les extensions adaptées*

*Connaître et maîtriser les bases du référencement naturel pour augmenter sa visibilité*

*Créer une base de données relationnelles en relation avec son entreprise*



### DURÉE

10 jours - Déclinable en format individuel, intra-entreprise et sur-mesure.



### PUBLIC & PREREQUIS

Entrepreneurs, chefs de projet, personnes en lancement d'activité ou reconversion, toute personne souhaitant créer un site web et l'optimiser pour les moteurs de recherche.

Connaissance de l'outil informatique PC ou Mac. Aisance avec la pratique du digital et de la navigation web. Posséder un ordinateur avec une connexion internet.



### MODALITES PEDAGOGIQUES

Suivi personnalisé par mail et dossier partagé. Accès aux rediffusions des sessions de coaching.



### ÉVALUATION

Évaluation de positionnement et de fin de formation. Évaluation continue lors de la formation au travers d'exercices pratiques.



### TARIFS ET SESSIONS

Nous consulter

Pour l'adaptation des formations aux personnes en situation de handicap, voir la section "FORMATIONS SUR-MESURE".

## PROGRAMME

### Les fondamentaux (3 jours)

- À la découverte de WordPress
- Bien structurer sa page
- Mode facile : utiliser les contenus "prêt à l'emploi" de la bibliothèque
- Mode expert : on réalise soi-même sa page, à commencer par les sections
- Bien gérer les lignes et les colonnes
- Pour finir on remplit ses sections avec des éléments
- Gérer les styles globaux de son site
- Outils et ressources sur le Webdesign

### Mise en pratique intermédiaire (2 jours)

- Réaliser votre site en mode site vitrine

### Les fonctionnalités avancées (2 jours)

- Les animations et transitions pour que votre site sorte du lot
- Bien gérer le responsive pour un site tout-terrain
- Capitaliser et réutiliser ce que vous créez
- Mettre son site en ligne avec un domaine personnalisé
- Les formulaires de contact et d'inscription
- Automatiser des actions avec Zapier
- Paramétrer son site et ses intégrations
- Réglages de vos pages puis quelques conseils pour le SEO
- Passer en mode multipages, puis faire des sites complets
- Ajouter du contenu externe avec les "embeds" aussi les "iframes"

### Airtable, une base de données relationnelle (3 jours)

- Les fondamentaux d'Airtable
- Les fonctionnalités essentielles
- Passer à la vitesse supérieure avec les relations
- Des formules (magiques) pour votre base de données
- Les fonctionnalités avancées qui vont vous faciliter la vie
- Booster votre base avec les "apps"
- Mise en pratique complète
- Airtable en mode collaboratif



# FORMATION SUR-MESURE



Pour répondre à vos contraintes organisationnelles, toutes nos formations sont déployables en inter-entreprise et intra-entreprise. Si les conditions matérielles et logistiques le permettent, elles peuvent aussi être réalisées à **distance**.

Les candidats en situation de handicap (selon l'article L.114 du code de l'action sociale et des familles) doivent exprimer leur besoin lors de leur inscription, s'ils souhaitent bénéficier d'aménagements spécifiques de formations, tels que l'adaptation matérielle des formations et/ou le suivi dans un lieu adapté à leur handicap. L'organisme de formation s'engage à statuer et informer le candidat de sa décision sous 48 heures.

*Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l'inscription votre handicap. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : ONISEP, AGEFIPH et FIPHF.*

# 9

Horisis Conseil propose de développer conjointement, avec vos équipes, des programmes de formations personnalisés, intégrant votre culture et les spécificités de vos métiers.

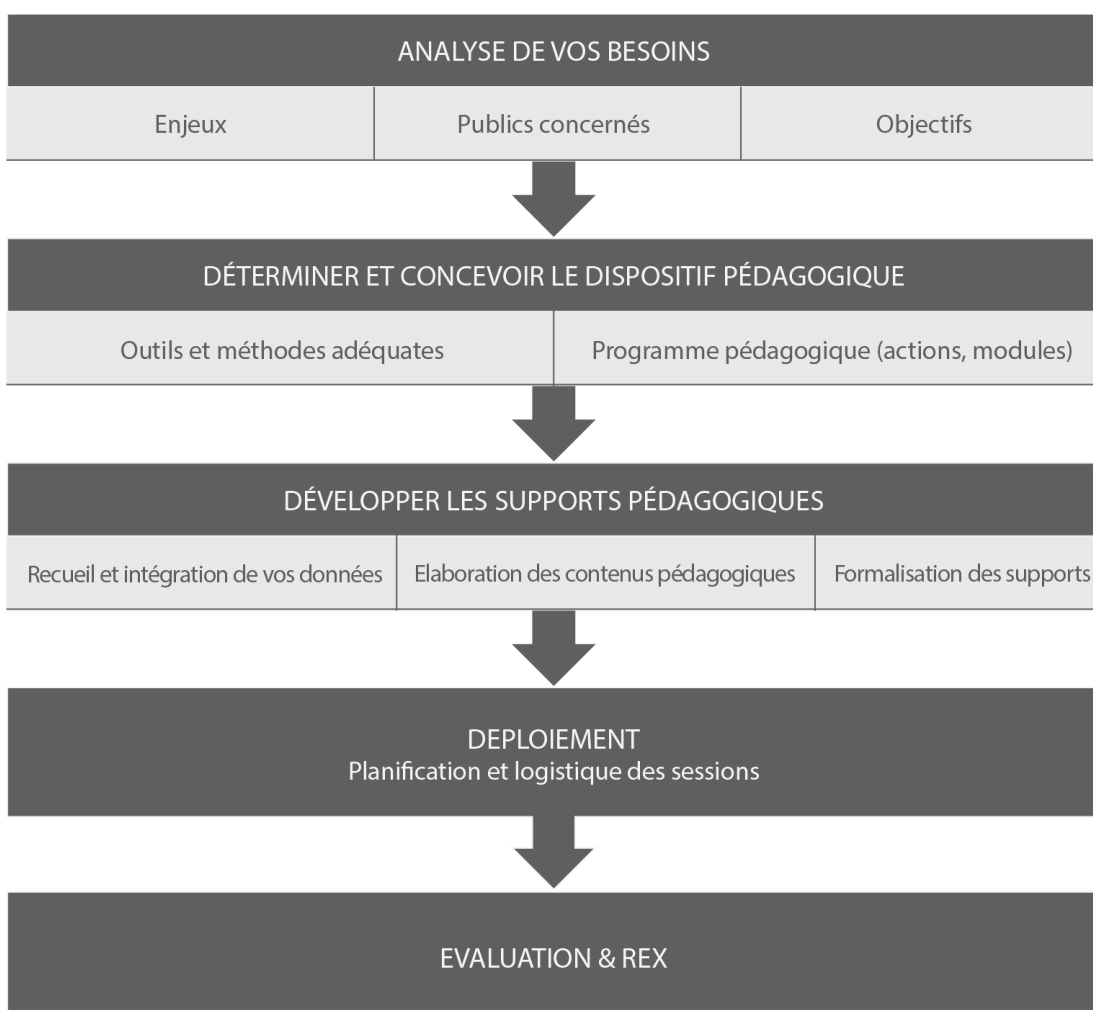
### Un projet collaboratif permettant :

- De répondre parfaitement à vos enjeux de développement
- De proposer un dispositif pédagogique sur-mesure
- D'intégrer vos méthodes, vos outils et vos procédures spécifiques.
- De construire des cas pratiques adaptés à votre activité.

### Notre méthodologie projet :

- Un chef de projet dédié
- Experts métiers adaptés à vos enjeux
- Reporting régulier de l'avancement du projet
- Validation client à chaque jalon clé

### Les étapes du projet de déploiement de la formation sur-mesure :





---

7 ter cour des Petites Écuries  
75010 PARIS

01 44 88 80 50

[www.horisis.com](http://www.horisis.com)  
[paule.km@horisis.com](mailto:paule.km@horisis.com)