



Opta 

# CATALOGUE DE FORMATIONS

# 2026

CONSEIL, FORMATION, COACHING, AUDIT

# ÉDITO

L'édito : **Catalogue édition 2026 - OPTA-S fête ses 20 ans en 2026 ! L'âge de la jeunesse et de la fougue pour l'Homme, l'âge de maturité pour l'entreprise....**

Originaires du monde de la recherche, de la qualité et de la systémique, nous intervenons avec rigueur mais souplesse, nous cherchons à relier structure et culture pour viser une performance durable et solidaire.

**Nous remercions chaleureusement nos clients qui nous suivent et nous font confiance depuis 2006. Avec près de 5 000 stagiaires formés chaque année, nous avons eu la chance de croiser beaucoup de monde, cette année encore nous nous réjouissons de vous retrouver avec quelques nouveautés...**

Notre vocation reste inchangée : **développer le pouvoir d'agir des managers et bâtir des collectifs engagés.**

Historiquement reconnus dans le secteur public, nous élargissons aujourd'hui nos expertises au secteur privé et à l'économie sociale et solidaire. Une ouverture naturelle : les défis de transformation sont communs, qu'il s'agisse d'une administration, d'un hôpital, d'une association ou d'une entreprise.



## En 2026, nous renforçons notre offre autour de nouveaux leviers :

- **Responsabilité sociale des organisations et RSE** : conjuguer performance et impact positif.
- **Prévention des RPS et Qualité de Vie au Travail** : prendre soin des équipes pour réussir collectivement.
- **Qualité relationnelle avec ComCoop** : notre démarche phare pour coopérer durablement.
- **Compétences numériques et IA responsable** : transformer sans perdre le sens.

## Nos dispositifs diplômants et certifiants ouvrent de nouvelles perspectives de carrière :

- Le **Diplôme Universitaire Design et Transformation des Politiques Publiques** (EMI & CY École de Design),
- La **certification "Manager un projet client"** avec OPCO Atlas, adossée au référentiel PMP,
- Nos parcours **ComCoop**, pour ancrer la coopération dans les pratiques.



Avec **OPTA-S**, vous choisissez un partenaire engagé, exigeant et optimiste.

Nous croyons à une performance qui respecte les personnes, valorise les équipes et crée de la valeur pour la société.

**Ensemble, faisons des transitions un moteur de progrès.**



- 4 L'offre de formation
- 5 À propos
- 6 Notre team
- 9 Nos nouveautés
- 11 Leadership et management
- 12 Manager un projet client
- 13 Parcours dirigeant
- 42 Engagement durable
- 43 Former vos managers sur mesure
- 44 Contactez-nous



## 15 Pouvoir de Faire

- 16 Maîtriser et piloter les processus
- 17 Optimiser la production et les flux
- 18 Formation et piloter Power BI
- 19 Conduire un audit de performance
- 20 Mettre en pratique l'audit qualité



## 21 Pouvoir de Faire-Faire

- 22 Animer des ateliers d'optimisation des processus
- 23 Booster la performance de son équipe
- 24 Réussir vos projets
- 25 Adopter le modèle QCD+ pour optimiser son service
- 26 Mesurer l'impact des projets pour valoriser son action



## 27 Pouvoir de Changer

- 28 Créer des territoires innovants avec l'EMI
- 29 Gérer le changement avec succès
- 30 Développer l'intelligence collective par la facilitation
- 31 Découvrir le potentiel de l'IA
- 32 Collaborer efficacement avec Office 365



## 35 Pouvoir de Dire

- 36 Développer son potentiel managérial avec l'intelligence émotionnelle et les softs skills
- 37 Gérer son stress et celui des autres
- 38 Optimiser son temps avec des outils de productivité
- 39 Développer la coopération d'équipe avec ComCoop
- 40 Utiliser le management visuel pour animer le collectif
- 41 Intégrer la diversité, l'équité et l'inclusion (DEI) dans son management



# SOMMAIRE



# L'OFFRE DE FORMATION



**Conclusion :** En utilisant ces 4 pouvoirs, les participants peuvent devenir des **Leaders Éclairés**, capables de transformer leur organisation, d'atteindre l'excellence opérationnelle, de piloter efficacement, d'améliorer la communication et de gérer les changements nécessaires pour une performance durable et solidaire.

# À PROPOS

Le cabinet OPTA-S segmente ses activités autour de 4 grands domaines que sont le conseil, la formation, le coaching et l'audit.

Nos experts vous apporteront des connaissances, des méthodes et des outils pour construire une performance durable et solidaire.



**9**  
Domaines  
d'expertise



**+ 500**  
Actions de  
formation,  
de conseil et  
d'audit par an



**+ 5000**  
Stagiaires  
formés  
chaque  
année

## NOTRE TEAM

OPTA-S dispose d'une équipe d'une quinzaine de consultants à même de construire et de déployer des solutions sur-mesure au service de la performance publique.



STÉPHANE  
TATU

### Président

Une influence positive sans  
exercer d'autorité ou de  
pouvoir



PIERRE-HENRI  
HAMBURGER

### Directeur général

La réussite n'a de saveur que  
partagée





**LAURENT  
ADAM**

L'heure est venue de considérer que performance et QVCT sont sœurs jumelles. Et il n'est rien au monde d'aussi puissant qu'une idée dont l'heure est venue.



**JOSÉPHINE  
AGRISTOLA**

Impacter positivement le monde en agissant localement.



**NICOLAS-HENRI  
ANTHEAUME**

Il n'y a de changement positif que de valeur ajoutée.



**WILLIAM  
ANZOLIN**

Ce que nous appelons le hasard n'est et ne peut être que la cause ignorée d'un effet connu.



**MOUNIR  
BENALOUACHE**

Accompagner les entreprises publiques dans la croissance et l'excellence stratégique opérationnelle des équipes qui les composent est pour moi une véritable vocation teintée d'utilité et de nécessité.



**CHRISTOPHE  
BESSIN**

Le changement positif, c'est la vision qui nourrit la créativité et devient innovation.





CHRISTOPHE  
DUCOU

L'excellence opérationnelle ne se décrète pas, elle se construit collectivement et pas à pas.



DIMITRIOS  
ECONOMIDES

Le succès n'est pas définitif, l'échec n'est pas fatal : ce qui compte c'est d'avoir le courage d'avancer.



RAPHAËL  
GAIFFE

Manager la qualité, c'est manager l'entreprise.



LEIA  
MARCADET

Le changement est la seule constante dans la vie.

Opta

**Notre référent handicap :**

**Raphaël Gaiffe**

✉ [raphael.gaiffe@opta-s.fr](mailto:raphael.gaiffe@opta-s.fr)

☎ 06 76 22 04 37

**Notre contact en région :**

Notre équipe de consultants est sensibilisée aux questions du handicap et peut à votre demande faire appel aux instances compétentes afin de répondre au mieux à vos besoins.

Notre organisme n'accueillant pas de public dans ses propres locaux, vous pouvez également vous rapprocher de l'AGEFIPH pour de plus amples informations sur les modalités d'accueil des établissements recevant du public.

Céline POTIEZ : [rhf-bfc@agefiph.asso.fr](mailto:rhf-bfc@agefiph.asso.fr) // 03 80 28 04 43



# NOS NOUVEAUTÉS



EMi

## EMI : Diplôme Universitaire

“ L’EMI devient certifiante avec le DU Design et Transformation des Politiques Publiques (DU DTPP), une formation unique portée par CY Cergy Paris Université, le Département du Val d’Oise et Opta-S pour transformer durablement les pratiques managériales publiques.

ComCoop

## ComCoop (format e-learning)

“ ComCoop évolue désormais en format e-learning, pour une expérience d’apprentissage plus flexible et accessible.

PARTENAIRE  
Atlas  
RECONNU

## Partenaire Campus Atlas

“ En partenariat avec **Campus Atlas**, de nouveaux parcours : *Leadership et management*, *Manager un projet client* et *Parcours dirigeant*, sont proposés pour renforcer vos compétences et vos pratiques managériales.

# NOS OFFRES DE FORMATION

# 4

Pouvoirs



## NOS ACTIONS DE FORMATION CERTIFIÉES QUALIOPi

**Qualiopi**  
processus certifié

 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

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

**Actions de formation**

Cette certification atteste de la qualité de nos processus d'ingénierie, de formation et d'administration des actions de formation. Elle vous permet de continuer à bénéficier des prises en charge des frais de formation par vos OPCO.



« Managers, RH et leaders de demain : découvrez les formations stratégiques campusAtlas d'OPTA-S, un tremplin vers un management impactant, inclusif et innovant. »

### Objectifs de formation

Aider les managers et RH à développer un management moderne, fédérateur et axé sur la QVCT, pour renforcer posture, impact et vision stratégique.

### Public cible

**Manager expérimentés** : renforcer son leadership et inspirer ses équipes.

**Managers juniors** : poser les bases d'un management solide.

**Responsables RH** : accompagner les managers dans leurs transformations.

## 9 Modules de formation

- 1 : S'approprier le rôle de manager
- 2 : Gérer les situations difficiles
- 3 : Manager une équipe hybride
- 4 : Pratiquer un management intergénérationnel
- 5 : Manager une personne en situation de handicap

- 6 : Connaître et prévenir les risques psychosociaux
- 7 : Identifier et développer son leadership
- 8 : Pratiquer un management participatif
- 9 : Devenir manager de managers

### Les plus OPTA-S

- Experts certifiés en management et QVCT
- Approches innovantes (IA, tests de personnalité, outils collaboratifs)
- Méthodes actives et concrètes
- Résultats mesurables et applicables

### Atouts campusAtlas

- Formation alignée sur les enjeux actuels.
- Financement possible via OPCO Atlas.
- Flexibilité et formats adaptés.
- Impact immédiat sur la performance.





« Un objectif sans plan n'est qu'un vœu »

Antoine de Saint-Exupéry

## Objectifs de formation

Concevoir et déployer une méthodologie de conduite d'un projet (appréhendées d'un point de vue organisationnel, analytique, contractuel ou encore budgétaire), et des compétences relationnelles permettant de s'adapter aux situations rencontrées et de promouvoir la collaboration des parties prenantes nécessaires à l'exécution du projet.

## Durée et modalités

- **Durée** : 6 jours (42h)
- **Format** : Mixte, (présentiel ou distanciel)
- **Méthodes** : cas réels, ateliers, échanges entre pairs

## Points forts

- Formation concrète et pratique
- Accompagnement individualisé
- Certification reconnue
- Réseau de dirigeants

## Public cible

La certification s'adresse à un public de professionnels manageant des projets pour le compte de clients, projets qui peuvent notamment intervenir dans les secteurs du numérique, de l'ingénierie, du conseil ou encore de l'évènementiel.

## Certification



**Manager un projet client**

Une certification reconnue attestant la capacité à gérer un projet complet, du cadrage à la clôture. Évaluation : étude de cas, rapport d'expérience, questionnaire et soutenance orale.





« Les entreprises qui réussissent sont celles qui savent faire grandir les personnes qui les composent »

Antoine Riboud

## Objectifs de formation

Aider les dirigeants à structurer leur organisation RH, sécuriser leurs pratiques et renforcer leur posture managériale.

## Public cible

Dirigeants de TPE/PME, cadres et managers souhaitant perfectionner leur maîtrise des pratiques RH et du leadership.

## Modalités

Parcours hybride de 16h, proposé à Besançon, Montbéliard et Dijon. Combinaison de présentiel et distanciel pour plus de flexibilité.

## Certifications

Une certification qui atteste de la capacité à piloter la fonction RH et à transformer la vision stratégique en performance collective.

## Programme

- **Bloc 1 :** Structurer les fondamentaux RH (**modules 1 à 3**)
  1. Obligations légales et fondamentaux RH
  2. Gestion administrative : contrats, paie, suivi
  3. Plan de formation et développement des compétences
- **Bloc 2 :** Piloter la fonction RH et incarner le leadership (**modules 4 à 6**)
  4. Outils digitaux pour la gestion des talents
  5. Rôle du dirigeant pour la fonction RH
  6. Entretiens professionnels et progression interne
- **Bloc 3 :** Développer la culture d'entreprise et la performance collective (**modules 7 à 9**)
  7. Onboarding et gestion des conflits
  8. Culture d'entreprise et communication interpersonnelle
  9. Synthèse et ancrage des apprentissages.

# 97,61 % DE NOS STAGIAIRES NOUS RECOMMANDENT

100 %

Recommandent la thématique

« *Pouvoir de Faire* »

100 %

Recommandent la thématique

« *Pouvoir de Faire-Faire* »



92,16 %

Recommandent la thématique

« *Pouvoir de changer* »

90 %

Recommandent la thématique

« *Pouvoir de Dire* »





# POUVOIR DE FAIRE

Satisfaction  
clients

9.01/10

## DÉFI 1 : AMÉLIORER LA PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE

- Maîtriser et piloter les processus
- Optimiser la production et les flux

Opta 

## DÉFI 2 : ÉVALUER LA PERFORMANCE

- Formation et piloter avec Power BI
- Conduire un audit de performance
- Mettre en pratique l'audit qualité

## OBJECTIF

Utiliser le pouvoir de Faire pour améliorer les performances.

# Maîtriser et piloter les processus



RAPHAËL GAIFFE



INTRA : 1 500€ NETS/JOUR

Programme

## JOUR 1 – MATIN

### Comprendre les processus

- Introduction aux processus : le principe de l'approche transverse orientée client
- Concepts de base et importance (le PCP – Processus Client Produit)
- Articulation des processus avec les lignes hiérarchiques

### Atelier

- Quiz interactif
- Débat sur l'importance des processus

## JOUR 1 – APRÈS-MIDI

### Modéliser les processus

- Étapes de modélisation d'un processus et outils associés (carte d'identité, logigramme, analyse des risques...)

### Analyser les processus

- Analyse des processus actuels
- Identification des points d'amélioration

### Atelier

- Simulation en groupe : analyse d'un processus fictif

## JOUR 2 – MATIN

### Piloter efficacement un processus

- Rôle, compétences et responsabilité du pilote d'un processus
- **Jeu** : le PERSONA du pilote
- Outils de pilotage
- Tableaux de bord et indicateurs de performance

### Atelier pratique

- Développer des indicateurs de performance d'un processus selon l'approche SQCDP

## JOUR 2 – APRÈS-MIDI

### Principes et enjeux de l'amélioration continue

- Les boucles de régulation
- Les données à analyser et à traiter (voix du terrain, voix du client, indicateurs, risques...)
- La revue de processus et le plan d'actions

### Mettre en pratique

- Mise en pratique des techniques
- Simulation de pilotage de processus

### Atelier

- Piloter un processus réel

Opta



Pouvoir de Faire - Défi 1 Améliorer la performance opérationnelle



## Modalités pratiques



### Prérequis

Être en position de pilotage de processus ou en soutien



### Durée

2 jours



### Modalités

Présentiel ou distanciel



### Validation de la formation

Attestation de formation



### Évaluation de la formation

Quiz et questionnaire

## Objectifs



1 Comprendre l'environnement et l'architecture des processus



2 Comprendre les missions de pilote de processus



3 Identifier les outils et les méthodes au service de l'amélioration continue



4 S'approprier les techniques agiles de pilotage de processus



# Optimiser la production et les flux



WILLIAM ANZOLIN



INTRA : 1 500€ NETS/JOUR

Programme

## JOUR 1 – MATIN

### Introduction au pilotage de la production et des flux

#### Présentation de la formation et des objectifs

- Expliquer l'importance de l'optimisation des flux dans les services.

#### Concepts de base du pilotage de la production

- Définir le pilotage et son impact, avec des indicateurs comme le taux de service, la productivité et les délais.

#### Importance du pilotage de la production dans les services

- Souligner l'impact de l'optimisation des flux sur la satisfaction client et la rentabilité.

## JOUR 1 – APRÈS-MIDI

### Techniques d'optimisation des flux

#### Présentation des méthodes d'optimisation des flux

- Différence entre flux tiré et flux poussé, gestion des flux avec Juste-à-temps, Kanban et Lean management.

#### Outils d'optimisation des flux dans les services

- Utilisation du diagramme de flux (Value Stream Mapping) et analyse des goulots d'étranglement et des gaspillages.

#### Exercice de groupe : Optimisation d'un flux

- Appliquer les techniques d'optimisation à un flux de demande client.
- Cartographier le flux actuel.
- Identifier gaspillages et étapes non-value-added.
- Proposer des solutions d'amélioration.

#### Débriefing

- Présentation des résultats par groupe.

## JOUR 2 – MATIN

### Techniques de pilotage et outils de suivi

#### Rappels et approfondissements sur le pilotage des flux

- Présentation de la méthode PDCA pour l'amélioration continue.

#### Suivi et amélioration continue

- Outils de suivi de performance : tableaux de bord, indicateurs. Analyse des données pour la prise de décision.

#### Jeu de fil rouge : Optimiser les flux et piloter la production

- Chaque groupe simule la gestion d'un flux (ex. : tickets clients), analyse les performances, applique des techniques d'optimisation et ajuste les ressources en fonction des indicateurs.

#### Bilan

- Comparaison des résultats, discussion des stratégies et des défis.

## JOUR 2 – APRÈS-MIDI

### Synthèse et validation des acquis

#### Synthèse des apprentissages et retour d'expérience des participants

- Recueillir les impressions et points d'amélioration.

#### Quiz de validation des acquis

- QCM et questions ouvertes sur les concepts, outils et techniques abordés.

#### Conclusion

- De la formation et remise d'un certificat de participation

Opta



## Modalités pratiques



#### Prérequis

Connaissances en gestion de projets, performance et KPI, expérience en service (support, client), notions de Lean Management (facultatif).



#### Durée

2 jours



#### Modalités

Présentiel



#### Validation de la formation

Attestation de formation



#### Évaluation de la formation

Questionnaire

## Objectifs



1 Comprendre les bases du pilotage de la production dans les services.



2 Appliquer les techniques d'optimisation des flux et utiliser des outils d'analyse.



3 Piloter les processus en s'appuyant sur les indicateurs de performance.



4 Optimiser un flux en équipe et prendre des décisions basées sur les données.

Pouvoir de Faire - Défi 1 Améliorer la performance opérationnelle

# Formation piloter avec Power BI



WILLIAM ANZOLIN



INTRA : 1 500€ NETS/JOUR

Programme

## JOUR 1 – MATIN

### Introduction à Power BI

- Concepts et importance
- Vue d'ensemble de Power BI
- Principales fonctionnalités et intérêts

### Prise en main de l'interface Power BI Desktop

- Concepts et principes
- Découverte de l'interface utilisateur
- Connexion à différentes sources de données
- Utilisation de Power Query
- Structuration des données

### Modélisation des données

- Concepts et principes
- Comprendre les relations entre tables
- Définir des hiérarchies
- Utilisation des tables calculées
- Cas d'usage pratiques

## JOUR 1 – APRÈS-MIDI

### Création de visualisations et de tableaux de bord interactifs

- Étude de cas et simulation
- Choisir les bonnes visualisations
- Création de graphiques
- Personnalisation des visuels
- Utilisation des slicers et filtres
- Agencement des visuels dans un tableau de bord

### Initiation au langage DAX

- Étude de cas et simulation
- Présentation du DAX
- Création de mesures simples
- Utilisation des colonnes calculées
- Exemples d'usage DAX
- QCM de fin de formation

Opta



## Modalités pratiques



### Prérequis

Avoir des connaissances de base de manipulation de données (Excel)  
Aucun prérequis technique spécifique sur Power BI n'est nécessaire



### Durée

1 journée



### Modalités

Présentiel ou distanciel  
Groupe de 6 à 12 participants pour favoriser l'interaction et l'apprentissage  
Chaque participant doit avoir un ordinateur avec Power BI Desktop installé



### Validation de la formation

Attestation de formation



### Évaluation de la formation

Exercices pratiques  
QCM de fin de formation

## Objectifs



1 Comprendre les concepts clés



2 Importer et transformer des données



3 Créer et personnaliser des visualisations interactives



4 Apprendre les bases du langage DAX

Pouvoir de Faire - Défi 2 Évaluer la performance

# Conduire un audit de performance



CHRISTOPHE DUCOU



INTRA : 1 500€ NETS/JOUR

Programme

## JOUR 1 – MATIN

### Comprendre les enjeux de l'audit

- L'expérience des participants, points forts et limites actuelles
- Les enjeux repérés dans les organisations
- Les incidences pratiques: compétence, organisation

### Connaître les notions clés de l'audit de performance

- Comment caractériser concrètement la notion de performance
- Le positionnement de l'audit de performance par rapport aux autres techniques d'optimisation
- Les caractéristiques de l'audit de performance

## JOUR 1 – APRÈS-MIDI

### Savoir utiliser la méthode et les outils

- Présentation détaillée des étapes de réalisation d'un audit de performance
- Les nouveaux outils à utiliser pour conduire un audit de performance
- Les nouveaux acteurs/services à mobiliser
- La durée de chaque étape

### Pouvoir piloter le dispositif d'audit

- L'incidence des évolutions sur le dispositif de pilotage.
- Les nouvelles modalités :  
Le déclenchement des audits  
La programmation des audits  
La communication auprès des acteurs

## JOUR 2 – MATIN

### Expérimenter par la mise en pratique

- À partir d'une étude de cas, les participants s'exercent concrètement tout au long de la journée à l'appropriation des nouvelles étapes et des nouveaux outils :
- Comment formuler une lettre de cadrage adaptée pour un audit de performance ?
- Comment poser les hypothèses d'investigation sur la performance ?
- Comment valider les pistes d'investigation ?
- Comment construire une grille d'audit adaptée ?
- Comment articuler les différentes techniques d'investigation : entretiens, observations, tirage aléatoire, analyse de pratiques ?
- Comment formuler les constats ?
- Comment restituer les résultats de la mission ?

## JOUR 2 – APRÈS-MIDI

### Synthèse avec les participants sur :

- Les notions clés
- Les étapes et les outils
- Les compétences
- L'organisation interne

Opta



## Modalités pratiques



### Prérequis

Collaborateurs ayant une première expérience, souhaitant enrichir leurs compétences pour diagnostiquer la performance d'un processus



### Durée

2 jours



### Modalités

Présentiel



### Validation de la formation

Attestation de la formation



### Évaluation de la formation

Tour de table  
Questionnaire

## Objectifs



1 Comprendre les enjeux d'évolutions des approches d'audits



2 Découvrir les spécificités de l'approche audit de performance par rapport à l'audit de conformité



3 S'approprier les étapes de réalisation d'un audit de performance

Pouvoir de Faire - Défi 2 Évaluer la performance

# Mettre en pratique l'audit qualité



CHRISTOPHE DUCOU



INTRA : 1 500€ NETS/JOUR

Programme

## JOUR 1 – MATIN

### Connaître les fondamentaux de la qualité

- Les concepts clés d'un système de management de la qualité
- Les exigences clés du référentiel ISO 9001 v2015 exercice ludique d'appropriation

## JOUR 1 – APRÈS-MIDI

### Les définitions et concepts essentiels en matière d'audit qualité interne

- Définition de l'audit qualité interne
- L'audit : les questions à résoudre
- L'audit : les objectifs
- L'audit : le vocabulaire
- L'audit : la pondération des écarts

## JOUR 4 – MATIN

- La réalisation d'un audit (suite)
- Rédaction des constats (rapport d'audit)
- Pondération des constats

## JOUR 4 – APRÈS-MIDI

- La clôture de l'audit
- La réunion de clôture : restitution des constats

## JOUR 2 – MATIN

### Le processus d'audit

- Le déclenchement d'un audit : programme d'audit
- La préparation d'un audit
- Constitution de l'équipe d'audit : lettre de mission : objectif, champ, périmètre,
- Étude des pièces

## JOUR 2 – APRÈS-MIDI

- La préparation d'un audit (suite)
- Conception du programme de travail : grille d'audit
- Organisation du planning d'audit
- Constitution des preuves d'audit pertinentes suffisantes et fiables
- Analyse des causes racines, élaboration des recommandations

## JOUR 3 – MATIN

- La réalisation d'un audit
- La réunion d'ouverture
- Les entretiens d'audit : méthode de questionnement d'enquêtes

## JOUR 3 – APRÈS-MIDI

### Le comportemental en audit terrain

- La gestion des acteurs de l'audit
- La prise de notes en audit

Opta



## Modalités pratiques



### Prérequis

Avoir été nommé auditeur qualité interne au sein de son organisme



### Durée

4 jours



### Modalités

Présentiel ou distanciel



### Validation de la formation

Attestation de la formation



### Évaluation de la formation

Questionnaire

Évaluation à partir de la mise en pratique d'un audit interne

## Objectifs



Comprendre les concepts clés d'une démarche qualité



Pouvoir identifier les critères des audits



Connaître la méthode d'audit selon les référentiels



Savoir pondérer et présenter un constat

Pouvoir de Faire - Défi 2 Évaluer la performance





# POUVOIR DE FAIRE- FAIRE

Satisfaction  
clients

**8.87/10**

## DÉFI 1 : OPTIMISER LES ORGANISATIONS

- Animer des ateliers d'optimisation des processus
- Booster la performance de son équipe

Opta 

## DÉFI 2 : TRANSFORMER LES ORGANISATIONS

- Réussir vos projets
- Adopter le modèle QCD+ pour optimiser son service
- Mesurer l'impact des projets pour valoriser son action

## OBJECTIF

Utiliser le pouvoir de Faire-Faire pour transformer les organisations.

# Animer des ateliers d'optimisation des processus



CHRISTOPHE DUCOU



INTRA : 1 500€ NETS/JOUR

Programme

## JOUR 1 – MATIN

### Comprendre les enjeux

- Contexte et enjeux de l'optimisation : performance collective et recherche d'efficacité
- Performance Q-C-D : le triptyque qualité/coût/délai
- Optimisation et innovation : relations et interactions
- Optimisation et qualité de vie au travail : synergie et limites

## JOUR 2 – MATIN

### Initier un chantier d'optimisation

- Rappel des principales étapes DMAAC : Définir, Mesurer, Analyser, Améliorer, Clôturer
- Présentation détaillée de l'étape Définir : outil et modalités pratiques

## JOUR 3 – MATIN

### Finaliser un chantier d'optimisation

- Présentation détaillée de l'étape
- Améliorer l'outil et modalités pratiques

### Atelier

- Identification des leviers, stratégie rapide et innovation en rupture (innovation/transformation)

## JOUR 1 – APRÈS-MIDI

### Connaître les concepts clés de l'optimisation

- Les concepts clés utilisés dans un chantier d'optimisation : approche processus, gestion de flux, voix du client
- Le cycle d'un chantier d'optimisation – principales étapes le DMAAC
- Le concept de flux
- L'analyse de la valeur
- La recherche des irritants
- Les solutions rapides (QUICK WIN) et les projets
- La méthode d'optimisation et les compétences nécessaires
- Les conditions de préparation et d'animation à réunir pour réussir un atelier d'optimisation

## JOUR 2 – APRÈS-MIDI

### Conduire un chantier d'optimisation

- Présentation détaillée de l'étape Mesurer et Analyser – outil et modalités pratiques

### Atelier

- Identification des goulots,
- Des irritants et analyse des causes
- Formalisation d'une VSM sur un processus

## JOUR 3 – APRÈS-MIDI

### Finaliser un chantier d'optimisation (suite)

Présentation détaillée de l'étape Clôturer – outil et modalités pratiques

### Atelier

- Formaliser un bilan d'un atelier
- Présenter des leviers hiérarchisés au commanditaire

Opta



Modalités pratiques



### Prérequis

Aucun prérequis



### Durée

3 Jours



### Modalités

Présentiel ou distanciel



### Validation de la formation

Attestation de formation



### Évaluation de la formation

Tour de table  
Évaluation des connaissances à partir d'un serious game

## Objectifs



Maîtriser les étapes d'un atelier d'optimisation



Conduire et mener à bien un atelier/projet d'optimisation



Comprendre l'importance de la conduite du changement et savoir accompagner un groupe de travail dans un atelier de ce type

Pouvoir de Faire-Faire - Défi 1 Optimiser les organisations

# Booster la performance de son équipe



MOUNIR BENALOUACHE



INTRA : 1 500€ NETS/JOUR

Programme

## JOUR 1 – MATIN

### Comprendre la performance

- Introduction à la gestion de la performance
- Découverte des enjeux via :  
L'Efficacité  
L'Efficience  
La Responsabilité Sociétale des Organismes

### Atelier

- Quiz interactif
- Tableau blanc partagé avec post-its
- Débat sur les enjeux de la performance

## JOUR 1 – APRÈS-MIDI

### Utiliser les outils

- Techniques de gestion de la performance
- Méthode de formalisation de la performance
- Sélection des clients
- Sélection des indicateurs
- Précision sur les critères de performance

### Atelier

- Simulation en groupe : utiliser des outils de gestion

## JOUR 2 – MATIN

### Le Management permanent

- La Communication
- Le Faire savoir
- Le Faire comprendre
- Le Faire agir
- Application des techniques de gestion de la performance

### Atelier

- Études de cas réels
- Atelier de partage de pratiques entre pairs

## JOUR 2 – APRÈS-MIDI

### Mettre en œuvre

- Mise en pratique des techniques de gestion de la performance
- Simulation de gestion de la performance avec des données chiffrées
- Tableau de bord pour formaliser les données
- Instances et pilotage pour suivre la performance

### Atelier

- Étude de cas : Gestion de la performance réelle avec travaux en sous-groupes et/ou binômes

Opta



Pouvoir de Faire-Faire - Défi 1 Optimiser les organisations



## Modalités pratiques



**Prérequis**  
Aucun



**Durée**  
2 jours



**Modalités**  
Présentiel ou distanciel



**Validation de la formation**  
Attestation de formation



**Évaluation de la formation**  
Questionnaire

## Objectifs



1 Comprendre les leviers de performance collective



2 Appliquer des techniques de management axées sur la performance



3 Développer des compétences en Leadership pour mobiliser et inspirer



4 Mettre en place un suivi et des indicateurs de performance

# Réussir vos projets



CHRISTOPHE BESSIN



INTRA : 1 500€ NETS/JOUR

Programme

## JOUR 1 – MATIN

### Caractéristiques d'un projet

- Introduction à la gestion de projet
- Définir la gestion de projet
- Les définitions d'un projet
- Les acteurs d'un projet
- Les différentes typologies de projet
- Les modèles d'organisation les plus courants pour gérer un projet

## JOUR 2 – MATIN

### Le processus de conduite de projet

- Les constituants et les phases de conduite de projet
- La notion de jalons
- Les différentes phases d'un projet et les outils associés
- La communication
- Exercices et étude de cas

## JOUR 1 – APRÈS-MIDI

### Les principaux acteurs et les différentes phases d'un projet

- Présentation des rôles et responsabilités du Chef de projet et des équipes projet
- Les autres acteurs des projets

## JOUR 2 – APRÈS-MIDI

### L'accompagnement du changement en conduite de projet

- Mécanismes de résistance au changement
- Accompagnement des acteurs
- Freins et facteurs de réussite
- Motivation et communication autour de son projet

### Modalités pédagogiques

- Apports théoriques en face à face (classe virtuelle ou présentielle)
- Exercices, tests, jeux de rôle, ateliers, mises en situations en groupe
- Échanges, partages de pratiques, co-développement

Opta



## Modalités pratiques



**Prérequis**  
Aucun



**Durée**  
2 jours



**Modalités**  
Présentiel ou distanciel



**Validation de la formation**  
Attestation de formation



**Évaluation de la formation**  
Questionnaire  
Évaluation avec des quiz  
Suivi post-formation

## Objectifs



Être capable d'identifier les étapes d'une gestion de projet, le rôle d'un chef de projet et de l'équipe associée



Intégrer toutes les composantes à la gestion de projet : performance, coûts, délais, risques



Maîtriser les méthodes et outils pour planifier et piloter son projet (communication, changement...)



Pouvoir déployer un accompagnement au changement auprès des équipes

Pouvoir de Faire-Faire - Défi 2 Transformer les organisations



# Adopter le modèle QCD+ pour optimiser son service



WILLIAM ANZOLIN



INTRA : 1 500€ NETS/JOUR

Programme

## JOUR 1 – MATIN

### Introduction au modèle QCD+

- Définition du modèle QCD+ (Qualité, Coûts, Délais) et des composantes supplémentaires QVCT (Qualité de Vie au Travail) et RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises).

### Principes et importance du modèle QCD+

- Examen des principes de Qualité, Coûts, Délais, et impact sur l'efficacité et la satisfaction client. Intégration des composantes QVCT et RSE : valeurs et avantages.

### Techniques de mise en œuvre du modèle QCD+

- Outils pour mesurer la Qualité, les Coûts et les Délais.
- Méthodes pour évaluer et améliorer la QVCT et introduction aux pratiques RSE.

## JOUR 1 – APRÈS-MIDI

### Techniques de mise en œuvre

#### Exploration des modèles organisationnels

- Présentation des modèles : middle office, par processus, par métiers, cellules autonomes (UAP/ZAP), matricielle, et agile (avantages/inconvénients).

#### Atelier : Jeu de cartes pour l'application du modèle QCD+

- Jeu de cartes pour identifier des actions QCD+ et exercices pratiques adaptés aux réalités des participants.

## JOUR 2 – MATIN

### Application pratique

#### Introduction au jeu de fil rouge : Transformation vers le modèle QCD+

- Présentation de la simulation en groupe, objectifs d'optimisation des flux et pilotage de l'organisation. Explication des règles du jeu.

#### Exercice en groupe :

- Simulation de la transformation d'une organisation traditionnelle

#### Étape 1 : Diagnostic initial

- Analyse des flux actuels et identification des points de blocage.

#### Étape 2 : Définition des objectifs QCD+

- Élaboration d'un plan d'action pour Qualité, Coûts, Délais, QVCT et RSE.

## JOUR 2 – APRÈS-MIDI

### Application pratique et Mise en œuvre

#### Étape 3 : Mise en œuvre de techniques d'optimisation des flux

- Simulation de l'implémentation de techniques de gestion des flux (ex. : lean management, kanban).

#### Étape 4 : Techniques de pilotage

- Utilisation d'outils de pilotage (indicateurs, tableaux de bord) pour suivre les performances et ajuster les actions.

#### Quiz de validation des acquis

- Questions pour vérifier la compréhension des concepts QCD+, modèles organisationnels, méthodes d'optimisation des flux et outils de pilotage.

Opta



## Modalités pratiques



#### Prérequis

Compréhension des concepts de gestion de projet et d'organisation, familiarité avec les outils de suivi de performance (tableaux de bord) et connaissance des contraintes et enjeux du secteur des services.



#### Durée

2 jours



#### Modalités

Présentiel



#### Validation de la formation

Attestation de formation



#### Évaluation de la formation

Questionnaire

## Objectifs



1 Maîtriser les composantes du modèle QCD+ (Qualité, Coûts, Délais, QVCT, RSE).



2 Adapter des modèles organisationnels (UAP, ZAP, middle office) au contexte QCD+.



3 Intégrer les principes de QVCT et RSE dans une démarche d'organisation efficace.

# Mesurer l'impact des projets pour valoriser son action



CHRISTOPHE BESSIN



INTRA : 1 500€ NETS/JOUR

Programme

## JOUR 1 – MATIN

### Mesurer l'impact social

- L'impact social, c'est quoi ?
- Le mesurer, pourquoi ?
- Un modèle d'analyse de la valeur (Besoins/Objectifs/activités/Résultats/Impacts)
- Mise en œuvre dans mon projet (Travail en sous-groupe)
- Partage des travaux en plénière

### Identifier les parties prenantes

- Les différentes typologies
- Identifier les parties prenantes de mon projet (Travail en sous-groupe)
- Partage des travaux en plénière

### Modalités pédagogiques

- Apports théoriques en face à face (classe virtuelle ou présentielle)
- Exercices, tests, jeux de rôle, ateliers, mises en situations en groupe
- Échanges, partages de pratiques, co-développement

## JOUR 1 – APRÈS-MIDI

### Connaître les méthodes d'évaluation

- Méthodes quantitatives et qualitatives
- Méthodes de monétarisation
- Application à mon projet (Travail en sous-groupe)
- Partage des travaux en plénière

### Définir des Indicateurs

- Les différents types et natures d'indicateur
- Comment construire un indicateur
- Et pour mon projet ? (Travail en sous-groupe)

Opta



## Modalités pratiques



### Prérequis

Manager d'équipe ou transversal.  
Si possible en charge de projets



### Durée

1 journée



### Modalités

Présentiel ou distanciel



### Validation de la formation

Attestation de formation



### Évaluation de la formation

Questionnaire  
Evaluation avec des quizz

## Objectifs



Se repérer dans les notions, enjeux et étapes de l'évaluation d'impact



Utiliser les méthodes et outils existants



Anticiper les problématiques pratiques pour les organisations de l'Economie à Impact



Pouvoir intégrer ces méthodes d'évaluation d'impact dans ses activités

Pouvoir de Faire-Faire - Défi 2 Transformer les organisations



# POUVOIR DE CHANGER

Satisfaction  
clients

**8.56/10**

## DÉFI 1 : ACCOMPAGNER LA TRANSFORMATION SOCIÉTALE

- Créer des territoires innovants avec l'EMI
- Gérer le changement avec succès
- Développer l'intelligence collective par la facilitation

Opta 

## DÉFI 2 : PRENDRE LE VIRAGE NUMÉRIQUE AVEC VOS ÉQUIPES

- Découvrir le potentiel de l'IA
- Collaborer efficacement avec Office 365

## OBJECTIF

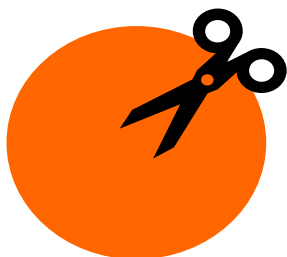
Utiliser le pouvoir de Changer pour accompagner la transformation sociétale et réussir le virage numérique.

# L'EMI, L'ÉCOLE DE L'INNOVATION

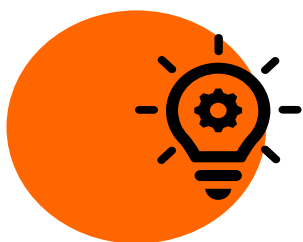
Depuis 2015, l'École du Management par l'Innovation a accompagné 10 promotions de cadres du Conseil Départemental du Val-d'Oise. Afin d'essaimer cette culture de l'innovation plus largement dans d'autres collectivités et organismes de service public, l'EMI s'ouvre à présent à tous !

**Nouveau : l'EMI est désormais certifiante via le DU *Design et Transformation des Politiques Publiques* (DU DTPP), porté par CY Cergy Paris Université, le Département du Val d'Oise et Opta-S**

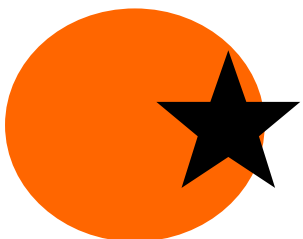
Ainsi, depuis avril 2021, le Conseil Départemental du Val-d'Oise a confié à OPTA-S la diffusion de l'EMI. Dans le respect de ce qui fait l'ADN de l'école depuis maintenant 10 promotions, OPTA-S propose cet outil unique au service de la transformation des politiques publiques sous deux formats : inter ou intra. L'EMI est un parcours de formation en alternance de 12 jours, sur des disciplines articulées et vouées à la transformation : design de service, excellence opérationnelle, accompagnement du changement, contrôle de gestion et mesure d'impact social. Une belle réussite, bâtie par une collectivité, pour construire le service public de demain.



**Un parcours sur-mesure** qui permet aux stagiaires de mettre en pratique les acquis de la formation sur des projets professionnels dans une dynamique de « promotion » développant une culture partagée de l'innovation



**Une offre innovante** comprenant 5 disciplines novatrices : design de service, excellence opérationnelle, mesure d'impact social, QVT – accompagnement au changement et contrôle de gestion



**Un parcours unique** Un programme dédié aux professionnels du service public, qui combine théorie et pratique dans un format en alternance. Il permet aux participants d'appliquer leurs compétences directement sur des projets concrets.

**L'EMI mise sur la *créativité*  
pour transformer  
les services publics**





# Créer des territoires innovants avec l'EMI



PIERRE-HENRI  
HAMBURGER



Prix forfaitaire sur demande

Programme

Lancement et design de service

## JOUR 1

### Lancement

- Présentation du parcours
- Constitution des équipes
- Ice breaker
- Principes du mode projet
- Calendrier et points d'avancement

## JOUR 2

### Notions clés du design de service

- Découverte du design de service
- Découverte du design thinking
- Cadrer son projet
- Appréhender les techniques d'immersion terrain

## JOUR 3

### Comprendre l'expérience usager

- Partager les expériences d'immersion vécues
- Formaliser des parcours usager et des personas
- Analyser la matière du terrain par la technique de regroupement
- Définir les pistes d'actions et la problématique

## JOUR 4

### Adopter la posture de « facilitateur »

- Découvrir des méthodes de créativité et la posture du facilitateur
- Pratiquer ces méthodes et proposer des idées pour répondre à la problématique
- Formaliser ses idées grâce aux fiches idées
- Hiérarchiser ses idées et itérer dessus

## JOUR 5

### Concevoir un prototype de design de service

- Découverte des notions de prototypage
- Produire un storytelling
- Prototyper son concept et itérer dessus

## JOUR 6

### Mettre en pratique le design de service

- Apprendre à présenter un projet de design
- Échanges avec les formateurs et le travail en autonomie
- Accompagnement à la restitution

## JOUR 7

### Notions clés de l'excellence opérationnelle

- Comprendre les trois composantes de la performance
- Identifier les méthodes et clés du succès pour l'excellence opérationnelle

### Mesurer la performance du processus avec les indicateurs clés

- Reconnaître les facteurs influençant le temps de traversée et l'efficacité
- Comprendre l'importance de la qualité pour satisfaire la demande usager
- Identifier les effets du goulot sur la performance

## JOUR 8

### Amélioration de la performance du processus et cartographie de la chaîne de valeur

- Optimiser les flux et éliminer les gaspillages
- Agir sur les modes de production et déterminer les indicateurs
- Acquérir des bonnes pratiques pour l'excellence opérationnelle
- Comprendre son apport et ses g étapes

## JOUR 9

### Présentation d'un chantier d'amélioration continu (KAIZEN)

- Définir le chantier KAIZEN
- Identifier ses acteurs, rôles et étapes clés

### Le management visuel

- S'approprier les principes du management visuel et identifier les informations d'un espace de communication

Excellence opérationnelle

Opta



Modalités pratiques



### Prérequis

Position d'encadrement, participer à un projet innovant



### Durée

12 jours



### Modalités

Formation présentielle, suivi à distance



### Validation de la formation

Soutenance



### Évaluation de la formation

Jury

## Objectifs



1 Comprendre les fonctionnements actuels pour innover le service public de demain



2 Optimiser les processus pour améliorer la performance des services aux usagers



3 Piloter l'activité par la mise en place de tableaux de bord



4 Mesurer les effets d'un projet sur ses bénéficiaires tout en conciliant bien-être et performance

Pouvoir de Changer - Défi 1 Accompagner la transformation sociétale

# Créer des territoires innovants avec l'EMI



PIERRE-HENRI  
HAMBURGER



Prix forfaitaire sur demande

## JOUR 10

### Piloter l'action publique avec le contrôle de gestion

- Les enjeux de pilotage de l'action publique au travers de la fonction du contrôle de gestion
- Définition
- Approche dans les collectivités
- Les objectifs du Tableau de Bord

### Intégrer le contrôle de gestion dans les projets

- L'approche Contrôle de gestion et réflexion sur les objectifs dans les projets
- Définir un objectif à partir de la formalisation du processus
- L'élaboration d'un tableau de bord avec collecte des données/construction des indicateurs / mesure atteinte des objectifs
- Comprendre l'apport du contrôle de gestion à travers des exemples spécifiques aux collectivités
- Piloter des objectifs et des indicateurs

### De la base de données à l'élaboration d'un tableau de bord

- Manipuler à travers des exercices simples des fonctions élaborées pour permettre une analyse des données
- Construire un tableau de bord spécifique au projet

## JOUR 11

### Mesurer l'impact social

- Qu'est-ce que l'impact social ?
- Le mesurer, pourquoi ?
- Un modèle d'analyse de la valeur : Besoins, Objectifs, Activités, Résultats, Impacts
- Mise en œuvre dans le projet

### Identifier les parties prenantes

- Les différentes typologies
- Identifier les parties prenantes du projet

### Connaître les méthodes d'évaluation

- Méthodes quantitatives & qualitatives
- Méthodes de monétarisation
- Application sur le projet

### Définir des indicateurs

- Les différents types et natures d'indicateurs
- Comment construire un indicateur ?
- Construire les indicateurs du projet

## JOUR 12

### Le projet de changement s'inscrit au centre de son contexte professionnel

- La carte des alliés
- Les stratégies d'action
- Champ de forces

### Un changement porteur d'une véritable ambition qui génère des résistances

- Les causes de la résistance au changement

### Transformer le changement en une opportunité pour favoriser le bien-être au travail.

- Analyse de l'impact QVT d'un projet
- Tabous et idées reçues

### Conduite du changement : postures managériales

- Besoins des individus
- Comportements managériaux
- Rôles du manager : coach jardinier, facilitateur

### Dynamiques d'accompagnement :

- Étapes d'un changement de type II
- Outils d'accompagnement

Programme

Contrôle de gestion

Mesurer d'impact

Bien-être au travail et conduite du changement

Pouvoir de Changer - Défi 1 Accompagner la transformation sociétale



Opta



Modalités pratiques



#### Prérequis

Position d'encadrement, participer à un projet innovant



#### Durée

12 jours



#### Modalités

Formation présentielle, suivi à distance



#### Validation de la formation

Soutenance



#### Évaluation de la formation

Jury

## Objectifs



Comprendre les fonctionnements actuels pour innover le service public de demain



Optimiser les processus pour améliorer la performance des services aux usagers



Piloter l'activité par la mise en place de tableaux de bord



Mesurer les effets d'un projet sur ses bénéficiaires tout en conciliant bien-être et performance

# Gérer le changement avec succès



MOUNIR BENALOUACHE



INTRA : 1 500€ NETS/JOUR

Programme

## JOUR 1 – MATIN

### Comprendre le changement

- Introduction à la gestion du changement
- Définir la notion de changement
- Les problématiques et les enjeux autour de la gestion du changement

### Atelier

- Quiz interactif
- Débat sur les enjeux du changement
- Sourcing des expériences vécues

## JOUR 1 – APRÈS-MIDI

### Identifier les leviers

- Principaux leviers d'accompagnement
- Gestion des acteurs impactés
- Communication adaptative
- Gestion du projet de changement
- Identification des risques liés au changement
- L'aspect générationnel

### Atelier

- Jeu de rôle : Manager de changement
- Identifier les leviers
- Jeu de rôles

## JOUR 2 – MATIN

### Accompagner le changement

- Stratégie de gestion
- Identifier et caractériser les positions des acteurs
- Établir la stratégie de gestion
- Mise en place des actions d'anticipation

### Atelier

- Simulation en groupe : Construire un plan d'accompagnement

## JOUR 2 – APRÈS-MIDI

### Communiquer efficacement

- Communication en situation de changement
- Principes de communication
- Élaborer sa stratégie
- Développer ses compétences
- Anticiper les résistances
- Comprendre les profils

### Atelier

- Étude de cas : Communiquer en situation de changement

Opta



Pouvoir de Changer - Défi 1 Accompagner la transformation sociétale



Modalités pratiques



**Prérequis**  
Aucun



**Durée**  
2 jours



**Modalités**  
Présentiel ou distanciel



**Validation de la formation**  
Attestation de formation



**Évaluation de la formation**  
Questionnaire

## Objectifs



1 Comprendre les dynamiques du changement



2 Acquérir des outils et des méthodes de gestion du changement



3 Développer des compétences en communication et accompagnement



4 Favoriser l'engagement et l'adaptabilité des équipes

# Développer l'intelligence collective par la facilitation



CHRISTOPHE BESSIN



INTRA : 1 500€ NETS/JOUR

Programme

## JOUR 1 – MATIN

### Comprendre la facilitation

- L'intelligence collective - définition
- Les objectifs d'un atelier d'intelligence collective
- Comment exploiter et canaliser l'intelligence collective ?

### Introduction à la facilitation et à l'intelligence collective

- Définir et découvrir les enjeux et la puissance de l'intelligence collective
- Identifier le rôle de facilitateur et facilitatrice par rapport aux autres métiers de l'accompagnement

## JOUR 1 – APRÈS-MIDI

### La posture et la dynamique de facilitation

- Découvrir les éléments clés de la posture de facilitateur et facilitatrice
- Adopter le bon état d'esprit : neutralité, écoute active, humilité, bienveillance, neutralité, reformulation et questionnement...
- Présenter l'objectif, guider et créer un cadre sécurisant pour les participants afin d'arriver à des résultats
- Co-construire les règles du jeu avec les participants et favoriser l'engagement
- Organiser les échanges et stimuler la dynamique de groupe et sa créativité

## JOUR 2 – MATIN

### Conception et préparation d'un atelier ou d'une séance de travail en IC

- Cadrer une démarche de facilitation
- Explorer et choisir les activités, la boîte à outils de la facilitation
- Organiser son atelier et définir le processus (déroulé, activités, gestion du temps, alternatives)
- Préparer la logistique (matériel, espace, présentiel ou distanciel ...)

### Les spécificités de la facilitation à distance

- Construire une session à distance
- Les spécificités de l'animation à distance

## JOUR 2 – APRÈS-MIDI

### Se positionner en tant que facilitateur et générateur d'IC

- Cadrer l'atelier ou la séance de travail dans une dynamique de bienveillance
- Soigner sa prise de parole, mener des conversations structurées
- Savoir poser les bonnes questions, rebondir et valoriser
- Fédérer le groupe autour du thème et de l'objectif de l'atelier
- Animer avec flexibilité et s'adapter au groupe
- Gérer les bloqueurs et cas difficiles
- « Quels principaux enseignements à retenir pour réussir ? »

Opta



Modalités pratiques



#### Prérequis

Avoir des groupes à animer ou une équipe à manager



#### Durée

2 jours



#### Modalités

Présentiel ou distanciel



#### Validation de la formation

Attestation de formation



#### Évaluation de la formation

Questionnaire

## Objectifs



Permettre aux managers de s'approprier la posture de « facilitateur »



Être capable de s'inscrire dans la posture de facilitateur et prendre sa juste place au service du groupe



Comprendre le processus de conception d'ateliers et être capable de construire des séances de travail collaboratif



Être capable de déployer plusieurs types d'activités, techniques et outils de créativité et apprendre à les choisir

Pouvoir de Changer - Défi 1 Accompagner la transformation sociétale



# Découvrir le potentiel de l'IA



CHRISTOPHE BESSIN



INTRA : 1 500€ NETS/JOUR

Programme

## JOUR 1 – MATIN

### Identifier les bénéfices de l'intelligence artificielle pour le manager

- S'approprier les concepts de base de l'intelligence artificielle et son impact sur le monde du travail.
- Appréhender ce qu'est l'IA Générative et ChatGPT en particulier.
- Identifier les avantages de l'IA pour le management d'équipe.
- Repérer les domaines spécifiques du management où l'IA peut être sollicitée.

### Maîtriser l'art du prompt pour optimiser les réponses de l'IA et gagner en confort dans sa pratique managériale

- S'initier à l'art du prompt avec des exercices pratiques pour apprendre à formuler des requêtes efficaces avec des exercices sur l'écriture de prompts
- Création de contenu texte assistée par IA : Pratiques d'élaboration de documents (mails, documents commerciaux, supports de com)
- Création de contenu image assistée par IA : Pratiques d'élaboration de documents (visuels, supports de com)

## JOUR 1 – APRÈS-MIDI

### Utiliser des outils d'IA pour manager des équipes : prise de décision, gestion des compétences...

- Tester différentes utilisations de ChatGPT.
- Explorer les outils d'IA utiles pour manager les équipes.
- Utiliser l'IA pour l'aide à la prise de décision en tant que manager.
- Utiliser l'IA pour améliorer la productivité, pour organiser les tâches, pour améliorer les process...

### Accompagner son équipe dans la transformation liée à l'intelligence artificielle

- Identifier les freins et impacts possibles liés à l'introduction de l'IA dans l'équipe.
- Faciliter l'adoption de l'IA par les membres de l'équipe.
- Développer de nouvelles compétences dans l'équipe.

### Sensibiliser l'équipe aux enjeux d'éthique liés à l'IA

- Identifier les points de sécurité et de confidentialité à respecter.
- Intégrer les questions éthiques lors de l'utilisation de l'IA dans le management.

Opta



## Modalités pratiques



### Prérequis

Manager d'équipe ou transversal. Manager d'équipe ou transversal.  
Un compte gratuit d'un outil d'IA générative



### Durée

1 journée



### Modalités

Présentiel ou distanciel



### Validation de la formation

Attestation de formation



### Évaluation de la formation

Questionnaire  
Évaluation avec des quiz

## Objectifs



1 Comprendre les concepts clés de l'IA et s'approprier les principes fondamentaux



2 Apprendre à utiliser des outils d'IA génératives pour améliorer son fonctionnement



3 Maîtriser les outils et les technologies basées sur l'IA, susceptibles d'améliorer l'efficacité des équipes



4 Pouvoir adapter ses méthodes de management aux nouvelles technologies de l'IA

Pouvoir de Changer - Défi 2 Prendre le virage numérique avec vos équipes

# Collaborer efficacement avec Office 365



LUDOVIC BIANAY



INTRA : 1 500€ NETS/JOUR

Programme

## JOUR 1 – MATIN

### Introduction à Office 365

- Concepts et principes de base
- Importance de la collaboration avec Office 365
- Les logiciels clés d'Office 365 : Teams, Planner, ToDo, List...

### Atelier

- Quiz interactif
- Débat sur l'importance d'Office 365

## JOUR 2 – MATIN

### Application pratique

- Études de cas : construire un tableau de bord partagé avec son équipe avec Planner & List
- Application des techniques d'Office 365 pour piloter son service

### Atelier

- Études de cas sur les projets et activités des stagiaires

## JOUR 1 – APRÈS-MIDI

### Techniques d'utilisation des outils Office 365

- Outils et méthodes de collaboration
- Techniques de collaboration avec les outils d'Office 365 : Teams, Sharepoint, Onenote, ToDo

### Atelier

- Simulation en groupe : utilisation des outils d'Office 365 pour construire une base de connaissances partagée pour son projet ou service

## JOUR 2 – APRÈS-MIDI

### Mettre en œuvre

- Simulation d'utilisation d'Office 365 pour construire un espace collaboratif partagé et efficace
- Mise en pratique des techniques d'Office 365 pour construire un espace global de gestion des activités : planning partagé, base documentaire partagée, organisation du suivi des activités...

### Atelier

- Étude de cas: Collaboration réelle avec Office 365

Opta



Pouvoir de Changer - Défi 2 Prendre le virage numérique avec vos équipes



## Modalités pratiques



### Prérequis

Maîtrise des outils bureautiques de base



### Durée

2 jours



### Modalités

Distanciel



### Validation de la formation

Attestation de formation



### Évaluation de la formation

Questionnaire

## Objectifs



1 Développer la collaboration au sein de son équipe avec O365



2 Améliorer l'organisation et le suivi des activités de son service avec O365



3 Partager les connaissances et développer l'expertise de son équipe avec O365



4 Comprendre les articulations entre les différentes applications de O365



# POUVOIR DE DIRE

Satisfaction  
clients

8.26/10

## **DÉFI 1 : BOOSTER LA DYNAMIQUE D'ÉQUIPE**

- Développer son potentiel managérial avec l'intelligence émotionnelle et les soft skills
- Gérer son stress et celui des autres
- Optimiser son temps avec des outils de productivité

## **DÉFI 2 : AMÉLIORER ET MODERNISER LA COMMUNICATION**

- Développer la coopération d'équipe avec ComCoop
- Utiliser le management visuel pour animer le collectif
- Intégrer la diversité, l'équité et l'inclusion (DEI) dans son management

## **OBJECTIF**

Utiliser le pouvoir de Dire pour développer l'intelligence collective et la qualité relationnelle.

# Développer son potentiel managérial avec l'intelligence émotionnelle et les soft skills



LAURENT ADAM



INTRA : 1 500€ NETS/JOUR

Programme

## JOUR 1 – MATIN

### Introduction à l'intelligence émotionnelle

- Présentation des concepts fondamentaux de l'intelligence émotionnelle (IE)
- Importance des émotions dans la performance managériale
- Identification des émotions clés et de leur impact sur le management

### Identifier et comprendre les émotions

- Exploration des émotions primaires et secondaires
- Les « 50 nuances » d'émotions et l'importance de nommer une émotion avec précision
- Exercice pratique : cartographie des émotions personnelles et de leur impact en situation professionnelle

## JOUR 1 – APRÈS-MIDI

### Dissocier croyances, émotions et comportements

- Approfondissement du modèle de la pyramide de Dilts
- Atelier de réflexion : identifier les croyances limitantes liées à la gestion des émotions
- Transformation des croyances limitantes en ressources

### Soft skills : Écoute active et empathie

- Présentation des techniques d'écoute active et d'empathie
- Exercice pratique : simulations de dialogues avec un focus sur l'écoute et la reformulation émotionnelle
- Feedback et partage en groupe

## JOUR 2 – MATIN

### Leadership émotionnel et gestion des personnalités difficiles

#### Affirmation de soi et leadership émotionnel

- Définir son style d'autorité à travers l'intelligence émotionnelle

#### Atelier

- Poser un cadre managérial tout en mobilisant son intelligence émotionnelle
- Études de cas : situations nécessitant l'affirmation de soi

#### Compliments constructifs et feedback positif

- L'importance des feedbacks positifs et comment les formuler
- Exercice en duo : donner et recevoir des compliments étayés
- Débriefing collectif

## JOUR 2 – APRÈS-MIDI

### Outils et méthodes pour un management émotionnel

- Entretiens bilatéraux
- Trousse de secours pour éviter le triangle dramatique
- Outils de facilitation (cartes, questionnaires, coaching)
- Création de routines managériales basées sur l'intelligence émotionnelle

### Gestion des personnalités difficiles

- Types : histrionique, obsessionnelle, phobique
- Stratégies pour gérer anxiété et conflits
- Simulations et feedback

### Clôture et évaluation

- Intégration de l'intelligence émotionnelle en management
- Autoévaluation et plan d'action personnel
- Réflexion sur les acquis

Opta



Modalités pratiques



#### Prérequis

Être en situation managériale ou se préparer à le devenir



#### Durée

2 jours



#### Modalités

Présentiel



#### Validation de la formation

Attestation de la formation



#### Évaluation de la formation

Auto-évaluation en fin de formation

### Objectifs



Explorer la diversité des émotions humaines et analyser leur impact sur les interactions interpersonnelles



Transformer les croyances limitantes en croyances ressources pour favoriser un management ouvert et constructif



Renforcer son leadership par l'écoute active, l'empathie et l'affirmation de soi



Utiliser l'intelligence émotionnelle pour gérer les personnalités difficiles et renforcer la cohésion d'équipe



# Gérer son stress et celui des autres



LAURENT ADAM



INTRA : 1 500€ NETS/JOUR

Programme

## JOUR 1 – MATIN

### Décryptage des mécanismes du stress

- Identifier les sources de stress en management (internes et externes).
- Présentation des recherches récentes (statistiques et études de cas).

### Analyse des *drivers* internes

- Explorer les messages contraignants de l'Analyse Transactionnelle.
- Exercice d'auto-diagnostic : identification des *drivers* personnels et leur impact sur le stress.

### Atelier

- Diagnostic des sources de stress personnelles

## JOUR 1 – APRÈS-MIDI

### Stratégies de régulation du stress personnel

- Techniques de relaxation, gestion du temps et priorisation des tâches.

### Lâcher prise et autonomie émotionnelle

- Techniques pour ajuster ses attentes et adopter le lâcher-prise.

### Mise en place de routines de bien-être

- Routines préventives contre le stress (méditation, respiration, déconnexion).
- Exercice : élaboration d'une routine de bien-être personnelle.

### Atelier

- Élaboration d'un plan d'action personnalisé.
- Improvisation théâtrale pour renforcer la flexibilité émotionnelle.

## JOUR 2 – MATIN

### Comprendre le stress des collaborateurs :

- Identifier les facteurs de stress dans l'équipe.
- Étude de cas : signes de surcharge mentale et stress.

### L'écoute active comme outil de gestion du stress :

- Développer l'écoute active pour identifier les besoins des collaborateurs.
- Exercice : Simulation d'entretien pour comprendre et répondre aux préoccupations.

### Atelier

- Élaboration d'une carte des facteurs de stress.

## JOUR 2 – APRÈS-MIDI

### Coaching et ajustement des attentes

- Techniques de coaching pour aider à gérer le stress.

### Création d'un environnement de soutien

- Pratiques de groupe (réunions de feedback, moments de décompression).
- Exercice : Élaboration d'un plan d'action collectif pour un environnement serein.

### Prévenir la charge mentale en équipe

- Techniques de prévention du burn-out collectif et identification des signaux faibles.

### Atelier

- Stratégies d'équipe pour mieux répartir la charge de travail et favoriser l'entraide.
- Simulation de séances de coaching pour prioriser les tâches et renforcer l'autonomie.

Opta



Pouvoir de Dire - Défi 1 Booster son efficacité managériale



Modalités pratiques



### Prérequis

Être en situation managériale ou se préparer à le devenir



### Durée

2 jours



### Modalités

Présentiel



### Validation de la formation

Attestation de formation



### Évaluation de la formation

Auto-évaluation des acquis en fin de formation  
Évaluation de la valeur ajoutée de la formation dans la pratique managériale  
Création d'un plan d'action individuel et collectif pour appliquer les pratiques acquises

## Objectifs



1 S'approprier les mécanismes du stress et repérer les *drivers* personnels influençant la gestion du stress managérial



2 Déchiffrer les facteurs de stress et les besoins psychologiques des collaborateurs



3 Développer des compétences d'écoute active et des techniques de coaching pour renforcer la résilience de l'équipe



4 Mettre en place des routines de bien-être et expérimenter des techniques de lâcher-prise pour prévenir le stress

# Optimiser son temps avec des outils de productivité



MOUNIR BENALOUACHE



INTRA : 1 500€ NETS/JOUR

Programme

## JOUR 1 – MATIN

### Connaître et savoir utiliser des outils de planification et d'organisation

- Introduction aux outils de gestion de tâches et de calendrier.
- Démonstration et exploration pratique des fonctionnalités.
- Adaptation des outils aux spécificités des organismes
- Portrait-robot des compétences et des ressources à mobiliser pour optimiser son temps avec des outils de productivité

### Savoir structurer ses tâches et priorités avec des techniques comme la méthode Eisenhower

- Atelier sur la matrice d'Eisenhower pour apprendre à différencier l'urgent de l'important.
- Explications de la notion « urgent »
- Explications de la notion « important »
- Présentation d'exemples concrets avec des tâches et des échéances
- Application de la méthode sur des cas concrets.
- Échanges et compléments en mode brainstorming

## JOUR 1 – APRÈS-MIDI

### Appliquer des techniques de productivité personnelle telles que le time-blocking et la méthode Pomodoro

- Atelier pratique sur le time-blocking pour organiser son agenda et sur la méthode
- Comprendre les budgets temps :

Solide

Liquide

Mouvant

- Pomodoro pour améliorer la concentration et la gestion des interruptions
- Questionner ses croyances sur la gestion de son temps et sur les habitudes que l'on se donne et celles que l'on donne aux autres
- Définir des règles de disponibilités raisonnées

### Construire un plan d'action personnalisé pour intégrer les outils et techniques dans son quotidien

- Élaboration d'un plan d'action concret, ajusté aux besoins spécifiques des participants, avec des pistes de suivi et d'auto-évaluation

Opta



## Modalités pratiques



### Prérequis

Aucun



### Durée

1 jour



### Modalités

Présentiel ou distanciel



### Validation de la formation

Attestation de formation



### Évaluation de la formation

Questionnaire

## Objectifs



1 Comprendre les principes de la gestion efficace du temps



2 Maîtriser des outils de productivité adaptés



3 Développer des stratégies de priorisation et de gestion des priorités



4 Mettre en œuvre un plan d'action personnalisé

Pouvoir de Dire - Défi 1 Booster son efficacité managériale

# Développer la coopération d'équipe avec ComCoop



STEPHANE TATU



INTRA : 1 500€ NETS/JOUR

Programme

## JOUR 1 – MATIN

### Les constats et enjeux à l'origine de ComCoop

- Les constats établis avec différentes équipes
- Les problématiques quotidiennes de la coopération d'équipe
- Le projet ComCoop, son ambition et sa valeur ajoutée

### Les pratiques courantes en situation ComCoop

- Expérience des participants
- Les pratiques courantes à éviter : J.E.R.M.I

### Les mécanismes à l'oeuvre

- Le mécanisme 2M.2E.2R - décodage de la qualité relationnelle
- Le système nerveux et ses effets en situation professionnelle de coopération

### Les outils proposés par ComCoop

- Les outils d'analyse de situation, de gestion des émotions et d'expression ComCoop

## JOUR 1 – APRÈS-MIDI

### Application pratique N°1

- Étude de cas sur une situation réelle : les participants mettent en pratique les notions présentées le matin.

Vous vous exercez concrètement :

- Au repérage d'une situation ComCoop
- A l'analyse de situation Relationnelle
- A l'analyse des stratégies ComCoop
- Au choix des bonnes pratiques ComCoop

## JOUR 2 – MATIN

### Réactivation des notions abordées J1

- Présentation et utilisation du jeu des notions ComCoop

### Application pratique N°2

- Nouvelle étude de cas sur situation réelle
- Les participants approfondissent l'utilisation des notions et des outils ComCoop. Ils mesurent l'évolution par rapport à J1
- Atelier d'expression ComCoop

### Test des connaissances – Obtention du premier badge

- Les participants passent le test pour obtenir le premier badge de compétences ComCoop : *'ComCoop - Je suis Initié.e'*

## JOUR 2 – APRÈS-MIDI

### Présentation du programme d'équipe ComCoop

- Pourquoi un programme d'équipe
- Les différentes équipes concernées par le programme ComCoop
- Les modalités pratiques du déploiement du programme et de son évaluation
- La mise en place des Référents ComCoop
- La certification des compétences ComCoop : les 4 badges
- Illustrations concrètes avec les programmes en cours

### Zoom sur la malette ComCoop

- Le référentiel de compétences
- Les fiches outils et cas pratiques
- Les outils "ludiques" pour plus d'impacts

### Bilan de la formation

- Bilan et perspectives pour chaque participant

Opta



## Modalités pratiques



### Prérequis

Aucun – il s'agit d'un stage de découverte de l'approche



### Durée

2 jours



### Modalités

Présentiel uniquement



### Validation de la formation

Obtention du premier badge de Compétences ComCoop



### Évaluation de la formation

Questionnaire + bilan qualitatif individuel

## Objectifs



Partager les enjeux de la qualité relationnelle pour la coopération des équipes et ses effets lorsqu'elle se dégrade



Découvrir le programme ComCoop : son ambition et ses modalités pratiques



S'approprier les notions de base et les outils de l'approche ComCoop



S'exercer concrètement et obtenir le premier badge de compétences ComCoop

# Utiliser le management visuel pour animer le collectif



CHRISTOPHE DUCOU



INTRA : 1 500€ NETS/JOUR

Programme

## JOUR 1 – MATIN

### De l'industrie au service public : un outil au service du fonctionnement des services

- Le management visuel : origine, finalités, valeurs et illustrations
- Le management visuel : contributions opérationnelles vis-à-vis de l'équipe
- Le management visuel : points de vigilance et recommandations pour son installation dans les services et les directions et sa généralisation
- Les clés du succès et les points de vigilance pour pérenniser la démarche

## JOUR 1 – APRÈS-MIDI

### Construire son prototype et sa routine

- La démarche de mise en œuvre
- d'un management visuel - **La méthode IDEAL**
- Comment animer en distanciel ou présentiel un atelier pour prototyper son espace de communication visuel ?
- Les différentes composantes du panneau visuel : activités, vie du service, projets
- Les outils numériques pour le management visuel en distanciel : clés du succès et exemples.
- La mise en place et l'animation des routines en physique, à distance et en mode hybride.
- Aller plus loin : les routines d'escalade et les routines qualités.

Opta



Pouvoir de Dire - Défi 2 Améliorer et moderniser la communication



## Modalités pratiques



### Prérequis

Avoir une équipe à manager



### Durée

1 journée



### Modalités

Présentiel ou distanciel



### Validation de la formation

Attestation de formation



### Évaluation de la formation

Tour de table  
Questionnaire

Évaluation à partir de la réalisation d'un panneau de Management Visuel

## Objectifs



1 Comprendre les apports et limites du management visuel



2 Connaître les principaux outils du management visuel



3 Pouvoir construire un système de management visuel dans son service



# Intégrer la diversité, l'équité et l'inclusion (DEI) dans son management



LAURENT ADAM



INTRA : 1 500€ NETS/JOUR

Programme

## JOUR 1 – MATIN

### Introduction à la diversité et à l'inclusion :

- Définition de la diversité (âge, genre, handicap, etc.) et distinction avec équité et inclusion.
- Bénéfices pour les organisations : performance et innovation.

### L'équité dans le management :

- Différence entre équité et égalité.
- Répondre aux besoins spécifiques des collaborateurs.

### Autodiagnostic des biais :

- Identifier les biais inconscients et leur impact sur le recrutement et l'évaluation.

## JOUR 1 – APRÈS-MIDI

### Mettre en place un management inclusif :

- Créer un environnement de travail sûr et inclusif.
- Pratiquer l'écoute active et encourager la diversité des points de vue.

### Gestion des conflits liés à la diversité :

- Gérer les tensions culturelles et utiliser des techniques de résolution.

### Promouvoir l'équité et l'inclusion :

- Adapter les processus RH pour éviter les discriminations.
- Créer des politiques de mentorat pour les groupes sous-représentés.

## JOUR 2 – MATIN

### Études de cas et mises en situation

- Analyse de cas réels de situations de diversité et inclusion au travail.
- Résolution collaborative de problématiques liées à l'équité et à l'inclusion.

### Développement de compétences relationnelles

- Intelligence émotionnelle et empathie: rôle clé dans l'inclusion.
- Encourager la diversité des contributions au sein de l'équipe.

## JOUR 2 – APRÈS-MIDI

### Plan d'action personnel

- Élaboration d'un plan d'action individuel pour intégrer la DEI dans ses pratiques managériales.
- Définir des objectifs mesurables à court et long terme.

Opta



## Modalités pratiques



### Prérequis

Être en situation managériale ou se préparer à le devenir



### Durée

1 jour + 1 jour optionnel (Ateliers pratiques et plan d'action)



### Modalités

Présentiel



### Validation de la formation

Attestation de la formation



### Évaluation de la formation

Auto-évaluation en fin de formation

## Objectifs



S'approprier les concepts de diversité, d'équité, d'inclusion et créer un environnement de travail respectueux



Identifier et comprendre les biais et stéréotypes dans le management et la prise de décision



Développer des pratiques managériales inclusives



Mettre en place des actions concrètes pour promouvoir la diversité et l'inclusion au sein de l'équipe

Pouvoir de Dire - Défi 2 Améliorer et moderniser la communication

# Engagement durable

Nos actions pour une transition responsable



## Déplacement écoresponsable

Nos consultants privilégient le train, les transports en commun et le covoiturage. Les missions à distance sont encouragées, et les véhicules utilisés sont électriques ou hybrides.

## Éco-gestion en formation

- Supports 100% numériques, sans impression papier
- Tri des déchets et économie d'énergie
- Encouragement aux mobilités douces et à la restauration locale

## Matériel et écolabels

- Papier recyclé avec des écolabels reconnus
- Cartouches d'encre reconditionnées
- Matériel labellisé EPEAT ou TCO Certified

## Réduction de l'empreinte environnementale

En étant proches de nos clients, nous favorisons l'usage des transports publics et optimisons nos supports numériques.

## Formation et labellisation

Tous nos collaborateurs sont formés à la transition écologique (Fresque du Climat, Atlas Climate School). Une labellisation « Numérique Responsable » est en cours afin de garantir la sobriété et l'usage éthique de l'IA. Nous intégrons également une démarche d'éducation au développement durable, de sobriété numérique, ainsi qu'un recrutement social et inclusif, fondé sur l'éthique, la diversité et la qualité de vie au travail.

## Certification : ecovadis

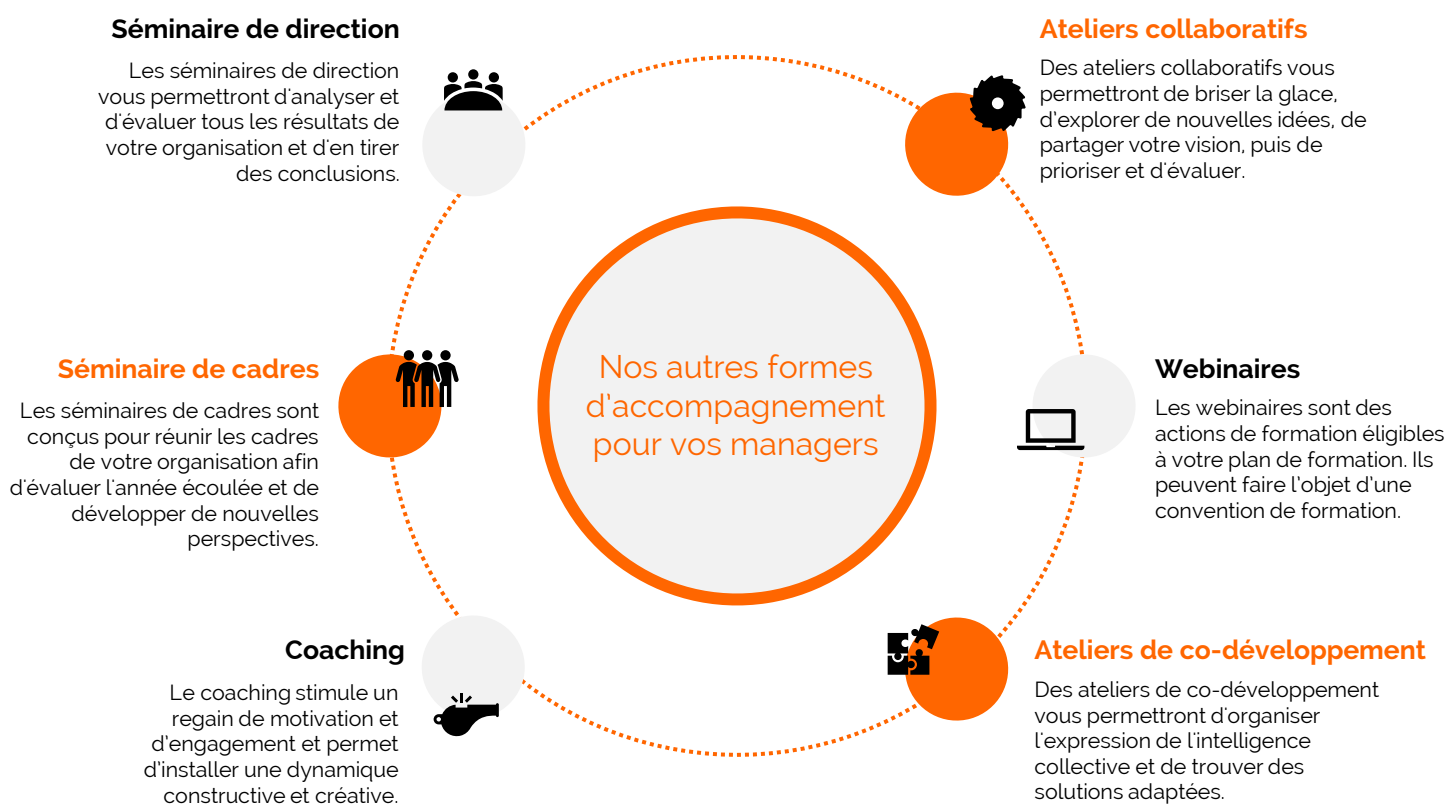
OPTA-S vise une certification EcoVadis afin de structurer sa démarche RSE, analyser ses pratiques sur les volets économique, social et environnemental, et définir un plan d'actions opérationnel.

OPTA-S s'engage pour une formation durable, inclusive et alignée sur les Objectifs de Développement Durable.

# FORMEZ VOS MANAGERS SUR MESURE !



Depuis le premier contact et jusqu'à l'évaluation de l'action, un chef de projet vous accompagne et personnalise nos interventions en fonction des besoins et objectifs de l'entreprise. Après un échange préalable, nous pouvons construire sur mesure des solutions adaptées aux enjeux de votre organisation, et les déployer auprès de vos collaborateurs. Enfin, nous proposons un suivi post-formation à distance ou en présentiel.





# CONTACTEZ- NOUS



03 81 80 82 17



[contact@opta-s.fr](mailto:contact@opta-s.fr)





# CGV - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## ARTICLE 1 - OBJET, DÉFINITION

Les présentes conditions générales définissent les modalités de fourniture par le Prestataire au Client d'une ou plusieurs Prestation(s) de formation sous la forme de stages en session publique (formation inter-entreprises) ou sur mesure (formation intra- entreprise). Le contenu et la forme des formations publiques sont définis dans le catalogue et le site Internet. Les termes identifiés par une majuscule et utilisés dans les présentes conditions générales de vente ont la signification suivante : - « Prestataire » : personne morale réalisant les Prestations. - « Client » : personne physique ou morale ayant commandé les Prestations. - « Prestation(s) » : l'ensemble des services, y compris les éventuels livrables, devant être fournis par le Prestataire au Client. Les présentes CGV prévalent sur les conditions générales d'achat (« CGA ») du Client. Elles ne prévalent pas sur les contrats (contrats-cadre, contrats de référencement, etc.) en vigueur entre le Client et le Prestataire.

## ARTICLE 2 - MODALITÉS D'INSCRIPTION ET HORAIRES

**FORMATION PUBLIQUE** - Les demandes d'inscription se font par téléphone ou par courrier électronique avant la date de début de la formation à laquelle le Client souhaite s'inscrire. Une place est alors réservée pour le Client dans la session de formation demandée. Toute demande d'inscription doit être confirmée par le Client en retournant au Prestataire soit un bon de commande, soit le formulaire d'inscription en annexe de cette proposition. Le Prestataire adresse une convention de formation et une convocation mentionnant l'adresse et les horaires de la formation une semaine avant la date de démarrage de la session. Les cours débutent à 9h00 et se terminent à 17h00. Cet horaire est indicatif, il peut varier en fonction du cours.

**FORMATION SUR MESURE** - La validité de toute proposition de formation sur mesure est indiquée sur la proposition commerciale envoyée au Client. Passé cette date, la proposition est considérée comme caduque. La mise à disposition par le Prestataire d'un formateur n'est définitive qu'après réception d'un bon de commande dûment signé par le Client. Les formations se déroulant dans les locaux du Prestataire débutent à 9h00 et se terminent à 17h00. Cet horaire est indicatif, il peut varier en fonction du cours. Pour les formations se déroulant chez le Client, le Prestataire s'adapte aux horaires du Client.

**LIEU DE FORMATION** - Les formations publiques ont lieu dans les locaux mis à disposition par le Prestataire, situés en région parisienne. Les formations sur mesure ont lieu soit dans les locaux du Client, soit dans les locaux du Prestataire.

## ARTICLE 3 - NIVEAU REQUIS ET ADÉQUATION

Le Prestataire définit le niveau requis pour suivre chacune des formations qu'il propose. Cette définition se trouve dans le programme fourni par le Prestataire. Il appartient au Client d'évaluer ses besoins en formation et de vérifier si le niveau de son personnel amené à suivre l'une des formations du Prestataire correspond au niveau requis pour celle-ci. Par conséquent, le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de l'inadéquation des formations que la société propose aux besoins du Client et/ou au niveau de compétences du personnel de ce dernier.

## ARTICLE 4 - PRIX ET MODALITÉS DE RÈGLEMENT

**PRIX** - Les tarifs du catalogue sont exprimés nets de taxes. Ils sont valables pour l'année calendaire en cours, sous réserve d'une modification tarifaire en cours d'année.

**FORMATION PUBLIQUE** - Les prix indiqués pour les sessions de formations publiques sont des prix par personne, quelle que soit la durée de la formation. Ils comprennent le support de cours. Ils n'incluent pas les frais de déjeuner, de transport et d'hébergement des participants. Le prix de toute formation commencée est dû intégralement.

**FORMATION SUR MESURE** - Le prix de toute action de formation sur mesure est indiqué sur la proposition commerciale envoyée au Client. Il s'agit d'un prix à la journée, indépendant du nombre de participants. Sont facturés séparément, en plus du prix journalier : les supports de cours, les frais de déplacement et d'hébergement du formateur, les frais de location de salle. Des frais de rédaction et de préparation de la formation peuvent également être facturés en cas de formation personnalisée.

**FACTURATION ET RÈGLEMENT** - À l'issue de chaque Prestation de formation, le Prestataire établit la facture correspondante au prix de la Prestation de formation. Avec la facture, le Client reçoit les attestations de présence et les feuilles d'évaluation des participants. Le règlement de la facture intervient, par chèque ou par virement, à réception de cette dernière, sauf convention spécifique.

## ARTICLE 5 - MODALITÉS D'ANNULATION

Tout report ou annulation devra faire l'objet d'une confirmation écrite. Toute annulation intervenant dans les 10 jours ouvrés précédant le début du stage entraînera le paiement d'une indemnité égale à 50 % du montant du stage. Toute annulation ou report intervenant dans les 5 jours ouvrés précédant le stage, ou toute absence à la formation entraînera le paiement de la totalité du montant du stage. Ces indemnités feront l'objet d'une facture payable à réception par le Client. Ces indemnités donnent droit à un crédit formation d'un montant équivalent, valable 6 mois à partir de la date d'annulation, utilisable pour n'importe quel collaborateur sur des cours inter-entreprises. Les sessions publiques sont animées à partir de 5 inscrits minimum. Si le nombre de participants à une session publique s'avère insuffisant, le Prestataire se réserve le droit d'annuler une formation et en informe le Client par écrit 8 jours ouvrés avant la date de démarrage de la session.

## ARTICLE 6 - MISE À DISPOSITION DE MATÉRIELS PÉDAGOGIQUES

La Prestation comprend la fourniture de documentation destinée à l'usage exclusif et personnel du participant. Cette documentation est remise en début de session. Tous les cours sont dispensés en français.

## ARTICLE 7 - NUMÉRO DE DÉCLARATION D'ACTIVITÉ - CONVENTION DE FORMATION

Le numéro de déclaration d'activité du Prestataire en tant qu'organisme de formation est 43250257525. Avant chaque formation, le Client reçoit une convention de formation.

## ARTICLE 8 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le Prestataire déclare être titulaire des droits de propriété intellectuelle relatifs aux supports de cours et autres ressources pédagogiques mis à disposition du Client ou d'avoir obtenu du tiers, propriétaire un droit d'usage régulier de ces derniers. Le Client s'engage à utiliser les dits supports de cours et autres ressources pédagogiques dans les limites définies comme suit : le Client s'interdit de reproduire, directement ou indirectement, en totalité ou en partie, d'adapter, de modifier, de traduire, de représenter, de commercialiser ou de diffuser à des membres de son personnel non-participant aux formations du Prestataire ou à des tiers les supports de cours ou autres ressources pédagogiques mis à sa disposition sans l'accord préalable et écrit du Prestataire.