



# Accueil physique

## Objectifs

- Valoriser l'esprit et la qualité de service
- Professionnaliser sa pratique en maîtrisant les techniques de l'accueil physique et/ou téléphonique

## Contenu de la formation

### Communiquer avec assertivité

- Langages et paralangages
- Les aptitudes maîtrisées et celles à développer pour communiquer
- Les clefs pour développer son assertivité

### Les composants de l'accueil

- Soigner sa présentation
- Image de l'entreprise
- Les voix : un instrument (ton, débit, articulation)

### Les différentes phases de l'accueil

- Écouter, questionner, reformuler
- Être attentif aux comportements non-verbaux
- Déterminer les attentes de l'interlocuteur
- Personnaliser son approche (les premiers mots, gestes, attitudes favorisant la prise de contact)
- Se rendre disponible

### Gérer les situations délicates

- Accueillir positivement une réclamation
- Gérer son stress et celui de l'interlocuteur
- Faire patienter et mettre à l'aise
- Adapter son message

### Cas pratiques

- La prise de messages
- Le rendez-vous
- Situation difficile d'accueil

## Infos pratiques

### Public

Toute personne ayant besoin de gérer un accueil physique.  
Prérequis : maîtriser la langue française

### Durée

2 jours

### Dates

du 20-01-2022 au 21-01-2022

du 14-04-2022 au 15-04-2022

du 9-06-2022 au 10-06-2022

du 12-10-2022 au 13-10-2022

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Établir une relation positive avec son interlocuteur
- Désamorcer l'agressivité dans les situations d'accueil

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques et d'études de cas
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# Accueil physique et téléphonique

## Objectifs

- Valoriser l'esprit et la qualité de service
- Professionnaliser sa pratique en maîtrisant les techniques de l'accueil physique et/ou téléphonique

## Contenu de la formation

### Communiquer avec assertivité

- Langages et paralangages
- Les aptitudes maîtrisées et celles à développer pour communiquer
- Les clefs pour développer son assertivité

### Les composants de l'accueil

- Soigner sa présentation
- Image de l'entreprise
- Les voix : un instrument (ton, débit, articulation)

### Les différentes phases de l'accueil

- Écouter, questionner, reformuler
- Déterminer les attentes de l'interlocuteur
- Personnaliser son approche (les premiers mots, gestes, attitudes favorisant la prise de contact)
- Se rendre disponible

### L'efficacité au téléphone

- Points forts / points faibles au téléphone
- Prendre congé
- Réussir la première impression
- Le traitement d'un appel

### Gérer les situations délicates

- Accueillir positivement une réclamation
- Gérer son stress et celui de l'interlocuteur
- Faire patienter et mettre à l'aise
- Adapter son message

### Cas pratiques

- La prise de messages
- Le rendez-vous
- Situation difficile d'accueil

## Infos pratiques

### Public

Toute personne ayant besoin de gérer un accueil physique et des appels téléphoniques. Prérequis : maîtriser la langue française

### Durée

3 jours

### Dates

du 4-01-2022 au 6-01-2022

du 15-06-2022 au 17-06-2022

du 24-08-2022 au 26-08-2022

du 2-11-2022 au 4-11-2022

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Établir une relation positive avec son interlocuteur
- Désamorcer l'agressivité dans les situations d'accueil

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques et d'études de cas
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# Accueil Téléphonique

## Objectifs

- Connaître les enjeux et règles de base de l'entretien téléphonique
- Savoir répondre aux exigences clients en maîtrisant l'entretien et son propre comportement

## Contenu de la formation

### L'appel téléphonique

- Enjeux
- Règles

### Le langage verbal

- Principes et enjeux
- Savoir maîtriser son langage
- Pourquoi, comment ?

### Savoir écouter

- Pourquoi reformuler
- Comment reformuler
- Prendre congé de notre interlocuteur
- Entendre les besoins et demandes du client

### Le traitement de l'information

- Savoir la traiter
- Savoir la prendre
- Savoir la transmettre

## Infos pratiques

### Public

Toute personne ayant à gérer des appels téléphoniques.  
Prérequis : maîtriser la langue française

### Durée

1 jour

### Dates

du 7-01-2022 au 7-01-2022

du 1-04-2022 au 1-04-2022

du 6-07-2022 au 6-07-2022

du 14-12-2022 au 14-12-2022

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Canaliser et traiter efficacement une demande externe

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques et d'études de cas
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# Améliorez l'efficacité des relances de vos impayés

## Objectifs

- Faire l'équilibre entre la rigueur financière et les contraintes commerciales
- Accroître l'efficacité des relances
- Diminuer les impayés

## Contenu de la formation

### Les enjeux financiers et commerciaux liés aux retards de paiement et aux impayés

#### Les principes d'un recouvrement

- Les dysfonctionnements les plus fréquents
- Structurer une démarche organisationnelle adaptée à son entreprise
- Segmenter la clientèle (clients majeurs/mineurs, publics/privés) selon le profil payeur
- Hiérarchiser les actions de relance
- Fonder la priorité sur des critères rationnels
- Grader le discours et la fermeté
- Définir des objectifs clairs
- Les actions : courriers, téléphone, visites, mail, ...

#### Accroître l'efficacité des relances écrites

- Avantages et inconvénients des différents types de courrier
- Conditions d'efficacité des relances écrites
- Les lettres types

#### Optimiser la performance des relances téléphoniques

- La structure de l'entretien de relance
- Contrer les barrages et rechercher l'interlocuteur
- Les clés de la communication au téléphone
- Les « armes » au téléphone
- Le client "toujours absent"
- Traiter efficacement les objections
- Conclure

#### Assurer un suivi efficace des actions de relance

- Suivre les litiges
- Actualiser les renseignements
- Mettre à jour son outil de relances

#### La conduite à tenir face à une entreprise en procédure judiciaire

#### Les outils informatiques dédiés

## Infos pratiques

### Public

Toute personne chargée du suivi des encaissements, du recouvrement des impayés et/ou des relances clients.  
Prérequis : maîtriser la langue française

### Durée

2 jours

### Dates

du 14-04-2022 au 15-04-2022

du 16-06-2022 au 17-06-2022

du 15-09-2022 au 16-09-2022

du 7-12-2022 au 8-12-2022

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Maîtriser la relance amiable des factures impayées
- Améliorer la trésorerie de l'entreprise

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques et d'études de cas
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# Comptabilité générale (Initiation)

## Objectifs

- Découvrir le bilan, le compte de résultat et l'organisation comptable
- Utiliser le plan comptable général et déterminer l'imputation comptable
- Comptabiliser des opérations courantes, effectuer des contrôles comptables de base

## Contenu de la formation

### Introduction à la comptabilité générale

- Le système d'information comptable
- La réglementation comptable applicable : Code de commerce, PCG

### Le bilan

- Du patrimoine au bilan de l'entreprise
- Les postes de l'actif et du passif
- L'équilibre : emplois/ressources
- Les mouvements dans le bilan de l'entreprise

### Le compte de résultat

- La notion de période
- Définir le lien entre le bilan et le compte de résultat
- Distinguer les différentes natures de charges et produits

### Utiliser le plan comptable

- Le plan comptable : structure et organisation
- Les règles de la codification comptable
- Démarche de recherche de l'imputation comptable
- La notion de débit et de crédit

### Comptabiliser des écritures

- La démarche d'enregistrement des écritures
- S'entraîner à la comptabilisation des écritures comptables
- Pratiquer les principaux schémas d'écritures courantes

### Se repérer dans l'organisation comptable

- La collecte des pièces justificatives
- Les imputations comptables
- Le classement des pièces comptables
- Les documents comptables : journal, grand-livre, balance
- Les contrôles de cohérence entre les différents états comptables
- L'organisation de la comptabilité auxiliaire

## Infos pratiques

### Public

Comptables, employés comptables, aides-comptables. Prérequis : maîtriser la comptabilité, maîtriser la langue française

### Durée

3 jours

### Dates

du 5-01-2022 au 7-01-2022

du 5-04-2022 au 7-04-2022

du 5-09-2022 au 7-09-2022

du 23-11-2022 au 25-11-2022

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Maîtriser le vocabulaire et les mécanismes comptables
- Lire et comprendre le bilan et le compte de résultat
- Maîtriser les écritures comptables pour établir le bilan

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques et d'études de cas
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# Comptabilité générale (Perfectionnement)

## Objectifs

- Maîtriser l'organisation du système comptable
- Comptabiliser et valider les opérations courantes d'achats, ventes et trésorerie
- Traiter et comptabiliser la TVA, les acquisitions et cessions d'immobilisations

## Contenu de la formation

### Respecter les obligations légales

- Le plan comptable général et ses évolutions
- Les principes d'organisation comptable
- Les rubriques du bilan et du compte de résultat

### Contrôler et comptabiliser les factures d'achat

- Contrôler la conformité des factures
- Comptabiliser et valider les imputations comptables
- Les opérations en devises
- Les écritures de régularisation des achats

### Maîtriser les règles et enregistrer la TVA

- Le mécanisme de la TVA
- La TVA sur les débits et sur les encaissements
- Comptabiliser : TVA déductible, TVA collectée, opérations autoliquidées, TVA à payer

### Contrôler et comptabiliser les factures de ventes

- Enregistrer les opérations de vente
- Les opérations en devises
- Comptabilisation des impayés
- Les écritures de régularisation des ventes

### Traiter les opérations de trésorerie

- Le traitement des encaissements et décaissements
- Les effets de commerce, les impayés
- Les prêts et les emprunts
- Les valeurs mobilières de placement

### Comptabiliser les opérations d'investissement

- Définition d'une immobilisation
- Le traitement comptable des frais d'acquisition
- Les immobilisations générées en interne
- Les avances et acomptes, retenues de garantie
- Les mises au rebut et les cessions

### Enregistrer un bulletin de salaire

### Contrôler et justifier ses comptes

## Infos pratiques

### Public

Comptables, employés comptables, aides-comptables. Prérequis : maîtriser la comptabilité, maîtriser la langue française

### Durée

2 jours

### Dates

du 25-01-2022 au 26-01-2022

du 4-04-2022 au 5-04-2022

du 14-07-2022 au 15-07-2022

du 4-10-2022 au 5-10-2022

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Comptabiliser et contrôler les factures
- Traiter la TVA sur les opérations d'achat
- Maîtriser et pratiquer les écritures comptables liées à la gestion du personnel

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques et d'études de cas
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# Dématérialisation des documents et Gestion de contenu

## Objectifs

- Comprendre le concept de dématérialisation
- Acquérir les bases techniques et fonctionnelles
- Connaître l'environnement réglementaire et normatif

## Contenu de la formation

- La dématérialisation: l'importance des documents numériques, les enjeux, les risques
- Connaître l'environnement matériel
- La numérisation : acquisition textes et images, traitement des formulaires, circulation, stockage des documents, archivage électronique
- Les formats de documents (PDF, xml, ...)
- Les supports de stockage : magnétiques, optiques, critères de choix
- La signature électronique et la gestion de la sécurité : le certificat numérique, le domaine de confiance
- Contexte réglementaire et normatif
- La démarche projet: les enjeux, les acteurs, les différentes étapes
- Les métadonnées : les différents types et les normes applicables
- Les grandes fonctions de la gestion de contenu : modules et outils
- Le marché: les acteurs, les outils, les bases de données

## Infos pratiques

### Public

Tout professionnel devant proposer et mener un projet de dématérialisation et de gestion de contenu. Prérequis : maîtriser la langue française

### Durée

5 jours

### Dates

du 10-01-2022 au 14-01-2022

du 4-04-2022 au 8-04-2022

du 15-08-2022 au 19-08-2022

du 17-10-2022 au 21-10-2022

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Maîtriser la gestion de documents physiques
- Maîtriser l'outil informatique

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques et d'études de cas
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire



# Devenir acheteur

## Objectifs

- Acquérir les méthodes, outils et comportements de l'acheteur performant
- Maîtriser toutes les composantes pour optimiser l'action du service
- Gagner en autonomie pour réaliser toutes les activités opérationnelles achats

## Contenu de la formation

### Les acheteurs

- Profils, rôles, responsabilités, pouvoirs, compétences

### Le processus achat

- Les différentes phases

### Les achats amonts

- Le diagnostic du portefeuille
- La segmentation
- Les différents types de cahiers des charges
- Le coût global, le management des risques

### L'évaluation et la sélection des fournisseurs

- Le sourcing
- L'établissement de critères
- Recherches de fournisseurs : le RFI
- Anticiper les risques financiers
- Spécificités de l'achat Public et des secteurs spéciaux

### La consultation

- La constitution du dossier formel : RFP & RFQ
- Les règles pour réussir un Appel d'Offres
- Précautions essentielles en Achat Public et secteurs spéciaux
- Méthodes, outils et postures pour conduire au "bon choix"

### L'acheteur négociateur

- Le processus de négociation

### La dimension juridique des achats

- L'acheteur et le juriste
- Les différents types de contrats
- Les responsabilités Acheteur/Vendeur
- Les principales clauses du contrat, les conditions générales

### Les achats avals

- Les différentes étapes de l'exécution d'un contrat
- Notation et management des fournisseurs
- Le traitement des litiges, des situations de crise

### La performance des achats

- Les indicateurs, les tableaux de bord
- Mise en place des actions correctives, le plan de progrès

## Infos pratiques

### Public

Acheteur débutant, acheteur souhaitant améliorer ses pratiques, approvisionneur, assistant achat, aide acheteur ou gestionnaire achat accédant à la fonction d'acheteur.  
Prérequis : maîtriser la langue française

### Durée

2 jours

### Dates

du 13-01-2022 au 15-01-2022

du 12-05-2022 au 13-05-2022

du 4-07-2022 au 5-07-2022

du 24-11-2022 au 25-11-2022

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

Acquérir une vision claire des missions et enjeux de la fonction achat

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques et d'études de cas
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire



# Droit pénal du travail : responsabilités et conséquences pratiques

## Objectifs

- Connaître les risques d'infraction en droit du travail
- Identifier les conséquences pratiques de l'engagement de responsabilité
- Mettre en œuvre les précautions élémentaires pour prévenir et limiter les risques

## Contenu de la formation

### Responsabilité civile et pénale

- Chef d'entreprise, personne morale
- Conséquences de l'extension permanente de l'obligation de sécurité de résultat
- Les nouveaux enjeux en matière de santé au travail : accroissement du stress et nouvelles obligations, rôle accru du CHSCT

### La délégation de pouvoir

- Conditions de mise en œuvre et de validité
- Responsabilités des managers, responsabilités de l'entreprise : quel partage de responsabilité ?

### Les responsabilités en matière de santé et sécurité des travailleurs

- Stress au travail, dépression, suicide du salarié : prévenir les conséquences dues à l'état de santé du salarié
- Alcoolisme et toxicomanie : position des tribunaux, rôle du règlement intérieur, quid du pouvoir de contrôle et de l'utilisation des tests ?
- Obligations de l'employeur en matière de lutte contre le tabagisme
- Risques routiers : populations à risques, précautions à prendre par l'employeur
- Les risques de qualification en accident du travail

### Les responsabilités en matière de recours à du personnel extérieur

- Sous-traitance et prestation de service, personnels mis à disposition et prêts de personnel, travailleurs temporaires
- Les obligations de l'entreprise utilisatrice en matière de droit du travail et d'hygiène et sécurité
- Risques sociaux : la requalification, le coût social
- Risque pénal : pratique des tribunaux, délit de marchandage, prêt de main-d'oeuvre illicite, travail dissimulé...
- Risque civil et accident du travail : quid de la faute inexcusable ?, le coût pour l'employeur

### Les responsabilités en matière de :

- Durée du travail
- Représentation du personnel
- Discrimination et harcèlement

## Infos pratiques

### Public

Dirigeant d'entreprise, responsable d'établissement, DRH, RRH, responsable hiérarchique. Prérequis : maîtriser la langue française

### Durée

2 jours

### Dates

du 6-01-2022 au 7-01-2022

du 16-06-2022 au 17-06-2022

du 4-07-2022 au 5-07-2022

du 4-10-2022 au 5-10-2022

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Appréhender et maîtriser les risques
- Comprendre les mécanismes d'engagement de responsabilité et les conséquences pratiques pour l'employeur
- Anticiper et mettre en œuvre les précautions élémentaires

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques et d'études de cas
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# Gérer la rupture conventionnelle du contrat de travail

## Objectifs

- Connaître la structure de la procédure de rupture conventionnelle du contrat de travail
- Savoir préparer et négocier le départ du salarié
- Éviter les contentieux

## Contenu de la formation

### Les différents types de rupture de contrat (avantages et inconvénients)

- La démission
- Le licenciement pour motif personnel
- Le licenciement pour motif économique
- La rupture négociée, etc.

### Différencier transaction et rupture conventionnelle

### Mise en œuvre de la procédure de rupture conventionnelle

- Respecter les différentes étapes de mise en œuvre
- Les relations avec l'administration du travail
- Risque en cas de requalification de la procédure
- Rupture conventionnelle et salariés protégés

### Indemnisation du salarié

- Indemnité légale, conventionnelle
- Régime social et fiscal de l'indemnité
- Assurance chômage

## Infos pratiques

### Public

Dirigeant, DRH, RRH, Assistante RH, Administration du personnel. Prérequis : maîtriser la langue française

### Durée

1 jour

### Dates

du 28-01-2022 au 28-01-2022

du 20-05-2022 au 20-05-2022

du 22-07-2022 au 22-07-2022

du 25-11-2022 au 25-11-2022

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Connaître les différents cas de rupture d'un contrat de travail
- Maîtriser les procédures à mettre en œuvre lors du départ des salariés

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques et d'études de cas
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# Gérer la trésorerie au quotidien

## Objectifs

- Comprendre l'origine des variations de trésorerie, bâtir des prévisions
- Prendre des décisions de financement/placement
- Gérer la trésorerie au quotidien

## Contenu de la formation

### Situer la trésorerie dans la structure financière de l'entreprise

- Le rôle et les missions du trésorier
- Les objectifs poursuivis par une bonne gestion de trésorerie
- Organiser la gestion de trésorerie
- Calculer la trésorerie à partir du bilan et des tableaux de flux

### Planifier les besoins en trésorerie

- Le budget annuel de trésorerie
- Les règles d'encaissement et de décaissement
- Faire les liens avec les budgets d'investissements et de financements
- Les autres flux financiers et les données comptables
- Les prévisions glissantes et dates de valeur
- Analyser les écarts et actualiser les prévisions

### Maîtriser les financements et placements à court terme

- Les différents placements des banques
- Le fonctionnement du marché monétaire
- SICAV, FCP, titres de créances négociables

### Suivre la trésorerie au quotidien

- Enjeux, résultats et équilibrages
- Le pilotage des dates de valeur
- Arbitrer entre liquidité, rentabilité, sécurité et fiscalité
- Présentation des fonctionnalités des progiciels de gestion

### Gérer les relations avec les banques

## Infos pratiques

### Public

Nouveaux trésoriers, assistants trésoriers. Prérequis : maîtriser la langue française

### Durée

3 jours

### Dates

du 10-05-2022 au 12-05-2022

du 2-03-2022 au 4-03-2022

du 5-09-2022 au 7-09-2022

du 5-12-2022 au 7-12-2022

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Maîtriser les techniques de base de la gestion de trésorerie
- Contrôler les conditions bancaires

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques et d'études de cas
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# Initiation à la comptabilité des membres du CE

## Objectifs

- Connaître les bases de la comptabilité d'entreprise
- Acquérir le vocabulaire et les connaissances nécessaires afin de dialoguer efficacement avec le personnel et la direction

## Contenu de la formation

### Introduction : le rôle de la comptabilité dans l'entreprise

#### Le bilan

- Analyse de l'actif et du passif
- Étude du bilan de la société
- La liasse fiscale

#### Le résultat de l'entreprise

- Les produits
- Les charges
- Détermination du résultat comptable et fiscal

#### Les amortissements et les provisions pour dépréciation

#### Le plan comptable

- Les principes comptables
- Les opérations du bilan et les opérations de gestion
- La classification des comptes
- Les documents comptables obligatoires
- La clôture de l'exercice

#### Principes de gestion de l'entreprise

- Gestion de trésorerie
- Seuil de rentabilité

## Infos pratiques

### Public

Membres du comité d'entreprise, de la commission économique. Prérequis : maîtriser la langue française

### Durée

2 jours

### Dates

du 1-02-2022 au 2-02-2022

du 1-06-2022 au 2-06-2022

du 12-09-2022 au 13-09-2022

du 12-10-2022 au 13-10-2022

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Comprendre la logique comptable
- Pouvoir contrôler les documents comptables

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques et d'études de cas
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# Intégrer le droit du travail dans ses pratiques managériales

## Objectifs

- Connaître les règles applicables en droit du travail pour éviter les contentieux
- Connaître ses droits et devoirs en matière de droit du travail
- Intégrer le droit du travail dans ses pratiques managériales

## Contenu de la formation

### Les règles applicables en droit du travail

- Les fondements du droit du travail
- La convention collective
- Le code du travail
- Le règlement intérieur

### Conclure des CDD, contrat d'intérim et contrat de sous-traitance en toute quiétude

- Les motifs et durées
- Renouveler les missions
- Recours à la sous-traitance

### Gérer efficacement les étapes du contrat de travail

- La période d'essai
- Modification de contrat
- Licenciement

### Faire face aux situations difficiles en respectant le code du travail

- Notions de responsabilité civile et pénale
- Les recours face à un salarié ayant un comportement contre-productif
- Congés payés et temps de travail
- Risques sociaux : harcèlement moral, discrimination

### Travailler efficacement avec les représentants du personnel

- Les différentes instances représentatives du personnel
- Droits et devoirs des élus

## Infos pratiques

### Public

Toute personne en charge d'encadrement hiérarchique.  
Prérequis : maîtriser la langue française

### Durée

2 jours

### Dates

du 1-02-2022 au 2-02-2022

du 13-04-2022 au 14-04-2022

du 6-07-2022 au 7-07-2022

du 4-10-2022 au 5-10-2022

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Avoir une connaissance précise des aspects individuels et collectifs du droit du travail
- Gérer l'interface avec les instances représentatives du personnel

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques et d'études de cas
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# Les contrats de travail : CDI, CDD, intérim

## Objectifs

- Connaître les obligations liées à l'embauche
- Identifier les risques, souplesses et contraintes du contrat de travail
- Savoir choisir le contrat de travail le plus adapté
- Rédiger les clauses sensibles pour protéger sa société

## Contenu de la formation

### Les obligations liées à l'embauche

- Principes à respecter lors du recrutement (non discrimination, égalité professionnelle, etc.)
- Formalités administratives (DUE, registre du personnel, visite médicale d'embauche, etc.)

### Les contrats liés à la politique de l'emploi

#### Distinguer le contrat de travail de :

- La sous-traitance
- Le stage
- Le travail intérimaire

#### Rédiger un contrat à durée indéterminée

- Les clauses obligatoires
- Les clauses sensibles (non concurrence par exemple)
- Définir la mobilité géographique, les objectifs, etc.

#### Modifier le contrat de travail

- Changement des conditions de travail
- Conséquences de la nouvelle jurisprudence
- Nouveau mode de rupture conventionnelle du CDI

#### Rédiger un contrat à durée déterminée ou un contrat d'intérimaire

- Le motif et la durée
- Renouveler la durée du contrat
- Gérer le contrat et la fin de contrat
- Identifier les risques de sanctions pénales

#### Contrat de travail à temps partiel

- Définition
- Clauses obligatoires

## Infos pratiques

### Public

DRH, RRH, Assistante RH, administration du personnel.  
Prérequis : maîtriser la langue française

### Durée

2 jours

### Dates

du 1-03-2022 au 2-03-2022

du 3-05-2022 au 4-05-2022

du 6-09-2022 au 7-09-2022

du 25-10-2022 au 26-10-2022

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Savoir rédiger un contrat de travail
- Comprendre les enjeux des obligations y figurant
- Choisir les clauses appropriées

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques et d'études de cas
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# Les délégués du personnel

## Objectifs

- Maîtriser les missions et les règles de fonctionnement des DP
- Apporter les connaissances juridiques nécessaires dans l'exercice du mandat
- Connaître les obligations et les droits de l'employeur face à l'instance DP

## Contenu de la formation

### Introduction : Rôle du DP dans l'entreprise

#### Mise en place

- Quand mettre en place des DP dans l'entreprise?
- L'organisation et le déroulement des élections
- La protection des DP

#### Les missions du délégué du personnel

- Présentation des réclamations des salariés dans les domaines des salaires, de la protection sociale, de l'hygiène et de la sécurité
- Rôle consultatif des délégués du personnel : en cas d'inaptitude professionnelle, en matière de congés payés, ...
- Droit d'alerte des délégués du personnel en cas d'atteinte aux libertés dans l'entreprise : harcèlement, discrimination, etc.
- L'intervention auprès de l'inspection du travail et les autres institutions représentatives du personnel
- Être consulté obligatoirement sur certains sujets
- Suppléer le CE ou CHSCT en cas de carence

#### Les moyens du délégué du personnel

- La durée des mandats et les règles de remplacement
- Le droit d'accès à l'information
- L'attribution d'un local ?
- Les réunions mensuelles obligatoires d'informations
- L'utilisation du crédit d'heures
- Les règles de circulation dans l'entreprise
- L'affichage, la diffusion de tracts, et autres modes de communication

#### Le déroulement de la réunion

- Établissement par les DP des notes écrites de réclamations
- Participants aux réunions
- Prise de parole et règle de conduite pendant la réunion
- Réponses de l'employeur dans le registre des DP

## Infos pratiques

### Public

Tout public. Prérequis : maîtriser la langue française

### Durée

1 jour

### Dates

du 21-01-2022 au 21-01-2022

du 15-04-2022 au 15-04-2022

du 3-08-2022 au 3-08-2022

du 21-10-2022 au 21-10-2022

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

Acquérir tous les outils pour exercer sa mission, assurer pleinement son rôle de DP et être un partenaire efficace

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques et d'études de cas
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire



# Les obligations de l'entreprise en matière de santé et de sécurité au travail

## Objectifs

- Connaître les contraintes réglementaires qui incombent à l'employeur en matière de santé et de sécurité au travail
- Savoir répondre aux principales obligations de l'entreprise

## Contenu de la formation

### Principales obligations administratives de l'entreprise

- Organisation des secours dans l'entreprise
- Protections individuelles
- Document unique d'évaluation des risques
- Adhésion à un service de santé au travail
- Visites médicales obligatoires
- Aptitude/inaptitude au travail
- Système d'inspection de la législation au travail

### Principales obligations de l'entreprise en matière de santé et sécurité

- Obligation générale de prévention
- Locaux et conditions de travail
- Accueil et formation sécurité des nouveaux salariés
- Stress et harcèlement moral
- Travail temporaire et sous-traitance

### Relations avec les instances du personnel : CHSCT, DP, CE

### Relations avec les acteurs externes

- Médecine du travail
- CRAM
- Inspection du travail

## Infos pratiques

### Public

Dirigeant d'entreprise, responsable d'établissement, DRH, RRH, responsable hiérarchique. Prérequis : maîtriser la langue française

### Durée

2 jours

### Dates

du 8-02-2022 au 9-02-2022

du 13-04-2022 au 14-04-2022

du 1-09-2022 au 2-09-2022

du 15-11-2022 au 16-11-2022

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Maîtriser les principales obligations afin de respecter le contexte légal
- Savoir prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des salariés

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques et d'études de cas
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# Lire et comprendre le bilan et le compte de résultat

## Objectifs

- Identifier le contenu d'un bilan et d'un compte de résultat
- Savoir interpréter et exploiter les éléments d'un bilan et d'un compte de résultat
- Être capable de dialoguer aisément à partir des éléments comptables

## Contenu de la formation

### Introduction

- Comptes annuels d'une entreprise
- Les éléments de la liasse
- Du patrimoine au bilan de l'entreprise

### Le bilan

- Définition
- Les postes de l'actif (actif immobilisé, actif circulant, comptes de régularisation et écarts de conversion)
- Les postes du passif (capitaux propres, provisions, dettes, comptes de régularisation et écarts de conversion)
- L'équilibre : emplois/ressources
- Les mouvements dans le bilan de l'entreprise

### Le compte de résultat

- Définition
- La notion de période
- Définir le lien entre le bilan et le compte de résultat
- Distinguer les différentes natures de charges et produits
- L'impôt sur les bénéficiaires
- Le résultat (bénéfice/perte)

### Exploiter et interpréter les éléments du bilan et du compte de résultat

- Comparaison des états de l'exercice avec ceux des exercices antérieurs et interprétation des tendances
- Les principaux ratios d'analyses financières (ratios d'exploitation, d'endettement, de rentabilité)
- Dialoguer aisément à partir des éléments comptables

### La formation repose sur :

- des apports théoriques
- des analyses de cas
- une mise en situation au cours de laquelle les stagiaires sont amenés à analyser et comprendre les documents comptables d'une société afin de les présenter lors d'un comité de direction fictif

## Infos pratiques

### Public

Toutes personnes souhaitant se familiariser avec la lecture des documents comptables de base. Prérequis : maîtriser la langue française

### Durée

2 jours

### Dates

du 1-02-2022 au 2-02-2022

du 3-05-2022 au 4-05-2022

du 15-09-2022 au 16-09-2022

du 16-11-2022 au 17-11-2022

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Identifier les informations contenues dans un bilan et dans un compte de résultat
- Savoir dialoguer et communiquer efficacement avec ses principaux interlocuteurs et collaborateurs

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques et d'études de cas
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# Méthodes et outils de gestion

## Objectifs

- Utiliser les outils de gestion pour mesurer les résultats, analyser les marges, optimiser les ressources
- Engager des actions pour piloter son unité

## Contenu de la formation

### Analyser l'entreprise et son environnement

- Analyse du contexte économique
- Analyse de la demande globale
- Analyse des tendances

### Analyser ses coûts

- Introduction à la comptabilité analytique
- Analyse des éléments à incorporer aux coûts
- De la hiérarchie des coûts à la détermination du résultat
- Le traitement des charges indirectes ; le modèle des centres d'analyse
- Le comportement des coûts. Charges variables/charges fixes
- Méthode des coûts en cascade et méthode ABC

### Optimiser ses marges et la rentabilité

- Le calcul des coûts, des marges et du seuil de rentabilité
- Le point mort : son calcul, son optimisation
- La décision de maintenir ou non une activité ou un plan d'activité

### Exploiter le tableau de bord pour piloter son activité

- Le tableau de bord comme élément clé de la décision
- Déterminer les seuils d'alerte pour progresser vers l'objectif
- L'identification des indicateurs de résultat et des indicateurs de performance
- S'interroger sur la pertinence des indicateurs

### Identifier les opportunités de développement et proposer des investissements rentables

- Étude des variables internes et externes
- Repérer les tendances du marché
- Analyse de l'activité
- Définition d'un projet d'investissement
- Évaluation de son coût réel
- Étude de la rentabilité économique

### Les outils budgétaires

## Infos pratiques

### Public

Managers sensibilisés à la gestion. Prérequis : maîtriser la langue française

### Durée

2 jours

### Dates

du 20-01-2022 au 21-01-2022

du 1-06-2022 au 2-06-2022

du 7-07-2022 au 8-07-2022

du 1-12-2022 au 2-12-2022

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Mettre en œuvre les outils de contrôle nécessaires à la gestion de son activité
- Exploiter les tableaux de bord de gestion
- Être force de proposition en matière d'investissement

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques et d'études de cas
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# Organiser une veille juridique sur Internet

## Objectifs

- Utiliser Internet pour trouver rapidement des informations juridiques fiables
- Trier et hiérarchiser les informations utiles
- Créer des alertes pour une veille juridique sur Internet efficace

## Contenu de la formation

### Les principes fondamentaux du droit

### Ressources documentaires pour réaliser des recherches et une veille juridique

- Sites officiels
- Sites gratuits
- Bases éditeurs
- Blogs, créer des alertes, flux RSS et signets web
- Interroger une base de donnée : filtre de recherche, traitement des résultats

### Utiliser les principaux sites Internet juridiques

- Légifrance, Sénat, Assemblée Nationale, Europa, Eux-le

### Savoir élaborer un dispositif de veille juridique

- La détermination des sujets stratégiques pour l'entreprise
- La détermination de l'angle de suivi des sujets
- L'identification des points d'accès utiles
- La mise en place du plan de veille

### Communiquer une documentation juridique fiable et compréhensible

- La rédaction de vos e-mails : lien ou article complet
- Constituer une revue de presse et un dossier documentaire
- Rédiger vos bulletins d'information pour une explication ciblée et détaillée

### Cas pratique : mettre en œuvre votre système de veille juridique sur Internet

## Infos pratiques

### Public

Juristes, assistant(e)s juridiques, documentalistes et toute personne ayant des recherches juridiques à effectuer.  
Prérequis : maîtriser la langue française

### Durée

2 jours

### Dates

du 20-01-2022 au 21-01-2022

du 12-05-2022 au 13-05-2022

du 20-10-2022 au 21-10-2022

du 15-12-2022 au 16-12-2022

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Collecter et trier les informations juridiques pertinentes
- Identifier les principaux sites Internet juridiques

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques et d'études de cas
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# Pratique de la paie (niveau 1)

## Objectifs

- Établir des bulletins de paie simples
- Renseigner les salariés sur le contenu de leur bulletin de paie

## Contenu de la formation

### Établir un bulletin de salaire

- La composition du salaire brut
- Mentions obligatoires
- Remise et conservation
- Date et mode de paiement

### Gérer les absences, CP, maladie

- Rémunérer les salariés en congés payés
- Calculer les retenues pour absence
- Faire le point sur les différentes indemnités
- Indemniser la maladie, accident du travail ou maternité
- Calculer les IJSS, complément employeur et garantie sur le NET

### Calculer et régler les cotisations sociales

- Sommes soumises à cotisations et exonérées de charges
- Définir l'assiette en fonction de la nature de la cotisation et de l'importance de la rémunération
- CSG, CRDS,... : connaître les bases de calcul, les taux et le plafond applicable à chaque charge
- Délais de paiement

### Rupture du contrat

- Calculer les indemnités dues pour chaque type de rupture
- Remettre les documents obligatoires

## Infos pratiques

### Public

Comptables, employés comptables, aides-comptables. Prérequis : maîtriser la comptabilité, maîtriser la langue française

### Durée

2 jours

### Dates

du 16-03-2022 au 17-03-2022

du 7-04-2022 au 8-04-2022

du 22-09-2022 au 23-09-2022

du 17-11-2022 au 18-11-2022

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Établir un bulletin de paie simple dans les règles de l'art
- Calculer le montant des cotisations sociales
- Gérer la rupture d'un contrat

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques et d'études de cas
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

## Pratique de la paie (niveau 2)

### Objectifs

- Maîtriser toutes les techniques de paie
- Intégrer tous types d'absences maladie et les variations du temps de travail
- Intégrer les avantages en nature et frais professionnels

### Contenu de la formation

#### Intégrer les variations possibles du temps de travail

- Cadre, agents de maîtrise, employé : maîtriser la durée légale, conventionnelle et contractuelle du travail
- Décompter les heures de travail en fonction des spécificités
- Intégrer les heures supplémentaires, les heures complémentaires, les heures de nuit, travail le dimanche, travail les jours fériés
- Alimenter le compte épargne temps

#### Traiter les absences

- CP, RTT
- Événements familiaux
- Maladie, maternité
- AT et accident trajet
- Absences non rémunérées

#### Traiter les avantages en nature et frais professionnels

#### Revoir les cotisations sociales et les intégrer aux caisses de retraite complémentaire

#### Sécuriser les opérations de fin de paie

- Gérer en paie la démission
- Traitement en paie du licenciement individuel : indemnité légale et compensatrice de préavis
- Les spécificités de la rupture conventionnelle
- Réaliser le solde de tout compte : les règles à suivre

### Infos pratiques

#### Public

Toutes personnes désireuses être autonome dans le domaine de la paie. Prérequis : avoir suivi la formation niveau 1, maîtriser la langue française

#### Durée

1,5

#### Dates

du 20-01-2022 au 21-01-2022

du 5-05-2022 au 6-05-2022

du 9-06-2022 au 10-06-2022

du 4-10-2022 au 5-10-2022

#### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

#### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

### Compétences clés acquises

- Effectuer une paie complète
- Se préparer pour le niveau Perfectionnement

### Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques et d'études de cas
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# Pratique de la paie (Perfectionnement)

## Objectifs

- Maîtriser les cas complexes de la paie
- Gérer et calculer les cotisations sociales

## Contenu de la formation

### Les règles applicables à la détermination du salaire

- La fixation du salaire
- La composition du salaire
- Les périphériques du salaire
- Avantages en nature et frais professionnels

### Les règles de droit commun en matière de durée du travail

- Durées maximales de travail et notion de temps de travail effectif
- Contrôle de la durée du travail
- Affichages en matière de durée du travail

### Les règles dérogatoires en matière de durée du travail

- Travail à temps partiel
- Les conventions de forfait
- Cas particulier

### Les différentes cotisations sociales et le traitement des plafonds

- Déterminer l'assiette des cotisations
- Le plafond de la sécurité sociale
- Les taux de cotisations applicables
- Réforme du mode de calcul de la réduction Fillon

### Les réductions de cotisations sociales

- La loi TEPA
- La réduction Fillon
- Les exonérations particulières géographiques
- Conditions impératives communes à l'ensemble des dispositifs

### Gérer les particularités

### Le traitement des absences

### Spécificités liées à la sortie du salarié

### Les aides à l'embauche

## Infos pratiques

### Public

Toutes personnes désireuses de se perfectionner dans le domaine de la paie. Prérequis : avoir suivi la formation niveau 2, maîtriser la langue française

### Durée

2,5 jours

### Dates

du 16-03-2022 au 18-03-2022

du 5-04-2022 au 7-04-2022

du 5-09-2022 au 7-09-2022

du 7-12-2022 au 9-12-2022

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Maîtriser l'ensemble du processus de paie
- Savoir traiter les cas complexes
- Répondre à toutes les questions relatives à la paie

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques et d'études de cas
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# Savoir archiver et classer

## Objectifs

- Maîtriser les techniques du classement et de l'archivage
- Déterminer un plan de classement, l'organiser et le gérer

## Contenu de la formation

### Repérer les incidences du classement sur l'entreprise

- Mesurer l'impact économique
- Réaliser un état des lieux de la gestion des documents

### Définir les attentes d'un service

- Mesurer l'accessibilité, les fréquences d'utilisation
- Gérer les différentes sources des documents
- Faire face à la multiplication des documents

### Adopter une méthode et un plan de classement

- Structurer un dossier (les différents outils)
- Choisir les moyens de classement adaptés
- Connaître les différents modes de classement
- Utiliser l'informatique

### S'organiser en amont pour faciliter le classement

- Utiliser les pré-tris

## Infos pratiques

### Public

Assistantes, secrétaires et personnel administratif. Prérequis : maîtriser la langue française

### Durée

1 jour

### Dates

du 2-03-2022 au 2-03-2022

du 3-05-2022 au 3-05-2022

du 1-07-2022 au 1-07-2022

du 7-10-2022 au 7-10-2022

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Maîtriser les techniques du classement et de l'archivage
- Déterminer un plan de classement, l'organiser et le gérer

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques et d'études de cas
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire