

2027

***Apprendre aujourd'hui,
Évoluer demain,
Réussir durablement***

Avec



CATALOGUE DE FORMATIONS

ÉDITION EUROPE & INTERNATIONAL

Compétences • performance • transformation durable

40 FORMATIONS | 9 DOMAINES

Nouveautés • Management • Communication • RH • Finance • Gestion de Projets
Marketing • Vente • Intelligence artificielle

ÉDITION 2027 | Luxembourg • Europe • Afrique • International

Créer de la valeur grâce aux compétences

Link 2 Training Services, département formation de Link 2 Business World, accompagne les organisations dans le développement du capital humain, la transformation des pratiques et l'amélioration durable de la performance. Cette édition modernise l'offre historique Afrique et l'articule avec les formations actuelles de l'organisme.

Une offre pensée pour une adaptation à vos besoins, votre réalité et votre environnement

- Contextualisation aux secteurs, pays, cultures et environnements de travail
- Cas concrets, outils simples et mises en situation proches du terrain
- Prise en compte des contraintes de ressources et de déploiement
- Approche inclusive, interculturelle et orientée vers l'autonomie locale pour le continent africain en particulier
- Possibilité de former des relais internes et d'accompagner le transfert après la session



Principes pédagogiques

IMPACT : Des résultats attendus définis en amont et évalués.

INCLUSION : Des modalités accessibles et adaptées aux publics.

DÉPLOIEMENT : Des outils reproductibles dans plusieurs sites ou pays.

DURABILITÉ : Un plan de transfert et des points de suivi après formation.

Modalités communes

Formats présentiel, classe à distance ou hybride.

Les durées proposées sont ajustables après diagnostic.

Les programmes alternent apports ciblés, pratique, coopération, feedback et plan d'application.

Les besoins spécifiques d'accessibilité sont étudiés en amont.



Les offres « catalogue »

07 LES NOUVEAUTES 2027

Management, communication et IA

08 INTELLIGENCE COLLECTIVE & MANAGEMENT

Management, leadership et transformation

04 MANAGEMENT POUR LE PERSONNEL ADMINISTRATIF

Organisation et fonctions administratives

05 APTITUDES À LA COMMUNICATION

Communication et influence

05 GESTION DU CAPITAL HUMAIN

Ressources humaines et développement des compétences

02 COMPTABILITÉ & GESTION FINANCIÈRE

Finance et pilotage

04 GESTION DE PROJET

Gestion de projet

03 MARKETING & IMAGE DE MARQUE

Marketing et marque

02 VENTE DE SOLUTIONS & GESTION DES GRANDS COMPTES

Vente et développement commercial

Repères de niveau : Fondamentaux • Intermédiaire • Avancé.

Sommaire détaillé

LES NOUVEAUTES 2027

Référence	Intitulé de la formation
L2BW01	Réussir ses entretiens de performance
L2BW02	Comment activer l'intelligence collective au sein des équipes ?
L2BW03	Assistanat de direction : gagner en organisation et en efficacité
L2BW04	Prévenir les risques psychosociaux : comprendre, repérer et agir
L2BW05	Comprendre et utiliser l'intelligence artificielle dans son activité
L2BW06	Manager en transversal : influencer et mobiliser sans autorité hiérarchique
L2BW07	Prévenir les discriminations au travail : comprendre, repérer et agir

INTELLIGENCE COLLECTIVE & MANAGEMENT

Référence	Intitulé de la formation	Niveau
GM01-FR	Les fondamentaux du management : mobiliser et responsabiliser son équipe	Fondamentaux
GM02-FR	Manager la performance collective : mobiliser son équipe vers des résultats durables	Fondamentaux
GM03-FR	Déléguer efficacement et mieux gérer son temps	Fondamentaux
GM04-FR	Concevoir et animer des réunions efficaces	Fondamentaux
GM05-FR	Développer son leadership et mobiliser son équipe	Intermédiaire
GM06-FR	Prévenir et mieux gérer le stress professionnel	Intermédiaire
GM07-FR	Résoudre des problèmes complexes et décider avec méthode	Avancé
GM08-FR	Piloter le changement et mobiliser les acteurs	Avancé

MANAGEMENT POUR LE PERSONNEL ADMINISTRATIF

Référence	Intitulé de la formation	Niveau
GMAD01-FR	Développer ses compétences managériales dans les fonctions administratives	Fondamentaux
GMAD02-FR	Optimiser ses écrits professionnels pour un assistanat performant	Fondamentaux
GMAD03-FR	Communiquer efficacement dans les relations difficiles	Intermédiaire

APTITUDES À LA COMMUNICATION

Référence	Intitulé de la formation	Niveau
COM01-FR	Maîtriser les fondamentaux de la communication professionnelle	Fondamentaux
COM02-FR	Présenter avec impact & confiance	Fondamentaux
COM03-FR	Influencer et convaincre avec éthique	Intermédiaire
COM04-FR	Préparer et conduire une négociation stratégique	Avancé

GESTION DU CAPITAL HUMAIN

Référence	Intitulé de la formation	Niveau
HR01-FR	Développer le capital humain et valoriser les savoirs stratégiques	Fondamentaux
HR02-FR	Construire et piloter le développement des compétences	Intermédiaire
HR03-FR	De l'analyse des besoins au pilotage du plan de formation	Intermédiaire
HR04-FR	Devenir formateur interne : concevoir et animer une formation efficace	Intermédiaire
HR05-FR	Piloter les talents et la performance avec équité	Avancé

COMPTABILITÉ & GESTION FINANCIÈRE

Référence	Intitulé de la formation	Niveau
FIN01-FR	Finance pour non-financiers : comprendre les chiffres pour mieux décider	Fondamentaux
FIN02-FR	Piloter sa trésorerie dans un environnement international	Intermédiaire

GESTION DE PROJET

Référence	Intitulé de la formation	Niveau
PM01-FR	S'initier aux fondamentaux de la gestion de projet	Fondamentaux
PM02-FR	Maîtriser les outils de planification et de pilotage de projet	Fondamentaux
PM03-FR	Mobiliser les acteurs d'un projet : réussir la dimension humaine	Intermédiaire
PM04-FR	Anticiper et piloter les risques d'un projet	Avancé

MARKETING & IMAGE DE MARQUE

Référence	Intitulé de la formation	Niveau
MARK01-FR	Maîtriser les fondamentaux du marketing	Fondamentaux
MARK02-FR	Adapter sa stratégie marketing aux marchés B2B et B2C	Fondamentaux
MARK03-FR	Construire et piloter une marque forte	Avancé

VENTE DE SOLUTIONS & GESTION DES GRANDS COMPTES

Référence	Intitulé de la formation	Niveau
SAL01-FR	Maîtriser les fondamentaux de la vente	Fondamentaux
SAL02-FR	Passer de la vente de produits à la vente de solutions	Fondamentaux



NOUVEAUTES 2027

FORMATION 01 • L2BW01

Réussir ses entretiens de performance

Conduire un dialogue constructif, équitable et orienté vers la performance et le développement des collaborateurs.

DOMAINE Management, leadership et transformation	NIVEAU Intermédiaire
PUBLIC Managers de proximité, responsables d'équipe, chefs de projet et cadres amenés à conduire des entretiens de performance.	DURÉE 2 jours (14 h)
PRÉREQUIS Une première pratique du sujet ou une expérience professionnelle directement liée est recommandée.	FORMAT Présentiel • classe à distance • hybride • intra

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Préparer un entretien à partir de faits et de critères objectifs ;
- Évaluer la performance avec équité en limitant les biais d'appréciation ;
- Conduire un dialogue constructif associant écoute, feedback et reconnaissance ;
- Formaliser des objectifs et un plan de développement assortis d'un suivi régulier.

Programme

MODULE 1 — DONNER DU SENS À L'ENTRETIEN DE PERFORMANCE

- Comprendre les finalités de l'entretien de performance
- Distinguer entretien de performance, entretien professionnel et échanges managériaux réguliers
- Relier les contributions individuelles aux objectifs de l'équipe et de l'organisation
- Inscrire l'entretien dans une démarche continue de management de la performance

MODULE 2 — PRÉPARER UNE ÉVALUATION FACTUELLE ET ÉQUITABLE

- Recueillir les faits, les résultats et les comportements observables
- Définir des critères d'évaluation clairs et transparents
- Évaluer les résultats, les compétences et la capacité d'adaptation
- Identifier et limiter les principaux biais d'appréciation

MODULE 3 — CONDUIRE UN DIALOGUE CONSTRUCTIF

- Structurer les différentes étapes de l'entretien
- Utiliser l'écoute active et le questionnement
- Formuler un feedback précis, équilibré et mobilisateur
- Reconnaître les réussites et aborder les écarts sans démotiver

MODULE 4 — FIXER DES OBJECTIFS ET ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT

- Formuler des objectifs SMART, évolutifs et adaptés au contexte
- Identifier les forces, les compétences et les axes de progression
- Adopter une posture de manager-coach
- Coconstruire un plan de développement concret et réaliste

MODULE 5 — GÉRER LES SITUATIONS SENSIBLES ET INTERCULTURELLES

- Réagir face aux désaccords, objections et réactions émotionnelles
- Adapter sa communication aux équipes multiculturelles, hybrides ou à distance
- S'entraîner à partir de situations professionnelles contextualisées
- Formaliser les engagements et organiser les points de suivi

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes pédagogiques : la formation alterne apports pratiques, échanges d'expériences, études de cas et simulations d'entretiens. Les participants travaillent sur des situations proches de leur contexte professionnel et bénéficient de conseils personnalisés.

Modalités d'évaluation : les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen d'exercices pratiques et de mises en situation. Une simulation finale permet de vérifier la capacité de chaque participant à préparer et à conduire efficacement un entretien de performance.

Comment activer l'intelligence collective au sein des équipes ?

Faire émerger des solutions plus riches en mobilisant les savoirs, les expériences et la créativité du collectif.

DOMAINE Management et dynamique d'équipe	NIVEAU Tous niveaux
PUBLIC managers, chefs de projet, facilitateurs, responsables d'équipe et membres d'équipes transversales.	DURÉE 1 jour (7 h) - adaptable
PRÉREQUIS Aucun prérequis technique ; Les participants sont invités à venir avec une situation professionnelle sur laquelle ils souhaitent travailler.	FORMAT Présentiel • classe à distance • hybride • intra

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier les conditions favorisant l'intelligence collective ;
- Choisir des techniques de facilitation adaptées à l'objectif poursuivi ;
- Favoriser la participation et l'expression de points de vue différents ;
- Concevoir et animer une séquence collaborative productive.

Programme

MODULE 1 — COMPRENDRE LES LEVIERS DE L'INTELLIGENCE COLLECTIVE

- Définir l'intelligence collective et ses bénéfices
- Identifier les conditions nécessaires à son émergence
- Reconnaître ses limites et les principaux obstacles
- Clarifier les rôles et les responsabilités au sein du collectif

MODULE 2 — CRÉER UN CADRE DE COOPÉRATION ET DE CONFIANCE

- Définir des règles de fonctionnement partagées
- Développer la confiance et la sécurité psychologique
- Encourager l'expression des idées et des désaccords
- Prévenir les biais de groupe et les phénomènes d'autocensure

MODULE 3 — UTILISER LES TECHNIQUES DE FACILITATION COLLABORATIVE

- Sélectionner une méthode en fonction de l'objectif et du groupe
- Faire émerger les idées grâce aux techniques de divergence
- Prioriser et structurer les propositions
- Utiliser des outils collaboratifs en présentiel, à distance ou en mode hybride

MODULE 4 — FACILITER LA DÉCISION ET GÉRER LES DÉSACCORDS

- Adopter une posture de facilitateur neutre et mobilisatrice
- Réguler les prises de parole et favoriser l'inclusion
- Transformer les désaccords en ressources pour le groupe
- Choisir un mode de décision adapté à la situation

MODULE 5 — CONCEVOIR ET ANIMER UN ATELIER COLLABORATIF

- Définir l'objectif et les résultats attendus
- Structurer les différentes séquences de l'atelier
- Choisir les méthodes et les supports appropriés
- Animer une séquence collaborative à partir d'une situation professionnelle

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes pédagogiques : la formation alterne apports pratiques, échanges d'expériences, exercices collaboratifs et expérimentation de techniques de facilitation. Les participants conçoivent et animent une séquence directement applicable à leur contexte professionnel.

Modalités d'évaluation : les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen d'exercices pratiques et de mises en situation. Une animation finale permet de vérifier la capacité de chaque participant à structurer et à faciliter une séquence d'intelligence collective.

Assistanat de direction : gagner en organisation et en efficacité

Gagner en sérénité, en fiabilité et en impact dans un environnement marqué par des sollicitations multiples et des priorités évolutives.

DOMAINE Organisation et assistanat de direction	NIVEAU Tous niveaux
PUBLIC assistantes et assistants de direction, office managers, secrétaires de direction et professionnels exerçant une fonction support ou de coordination.	DURÉE 1 jour (7 h) - adaptable
PRÉREQUIS aucun prérequis technique. Les participants sont invités à venir avec une situation d'organisation professionnelle sur laquelle ils souhaitent travailler.	FORMAT Présentiel • classe à distance • hybride • intra

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Hiérarchiser efficacement les demandes, les urgences et les échéances ;
- Construire un système d'organisation personnel simple et fiable ;
- Fluidifier la coordination avec la direction, les équipes et les interlocuteurs externes ;
- Sécuriser les suivis tout en prévenant la surcharge professionnelle.

Programme

MODULE 1 — ANALYSER SES MISSIONS ET SON MODE D'ORGANISATION

- Cartographier ses missions, ses responsabilités et ses interlocuteurs
- Identifier les activités à forte valeur ajoutée
- Repérer les sources de dispersion et les zones de vigilance
- Réaliser le diagnostic de son organisation actuelle

MODULE 2 — PRIORISER ET ARBITRER LES SOLLICITATIONS

- Distinguer urgence, importance et niveau d'impact
- Utiliser une méthode de priorisation adaptée
- Gérer les demandes concurrentes et les changements de dernière minute
- Négocier les priorités et les délais avec diplomatie

MODULE 3 — FIABILISER LA GESTION DES AGENDAS ET DES ÉCHÉANCES

- Organiser un agenda complexe et préserver les temps prioritaires
- Préparer et coordonner efficacement les réunions
- Anticiper les échéances, déplacements et points de contrôle
- Assurer la circulation et la traçabilité des informations utiles

MODULE 4 — CONSTRUIRE UN SYSTÈME DE SUIVI SIMPLE ET SÉCURISÉ

- Centraliser les tâches, demandes et échéances
- Mettre en place des tableaux de suivi et des alertes
- Installer des routines quotidiennes et hebdomadaires de contrôle
- Utiliser avec discernement les outils numériques, l'automatisation et l'IA

MODULE 5 — COMMUNIQUER AVEC ASSERTIVITÉ ET PRÉVENIR LA SURCHARGE

- Clarifier une demande avant de s'engager
- Dire non ou proposer une alternative de manière professionnelle
- Alerter sur les risques, les délais et la charge de travail
- Définir son plan d'organisation personnel et ses nouvelles routines

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes pédagogiques : la formation alterne apports pratiques, échanges d'expériences, autodiagnostic, exercices de priorisation et études de situations professionnelles. Chaque participant construit des outils et des routines directement applicables à son activité.

Modalités d'évaluation : les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen d'exercices pratiques et de mises en situation. Une étude de cas finale permet de vérifier la capacité de chaque participant à organiser des priorités concurrentes, sécuriser les échéances et communiquer ses arbitrages.

Prévenir les risques psychosociaux : comprendre, repérer et agir

Un atelier pratique pour mieux comprendre les risques psychosociaux, reconnaître les situations préoccupantes et contribuer à une démarche de prévention collective.

DOMAINE Ressources Humaines – Santé mentale	NIVEAU Tous niveaux
PUBLIC managers, responsables d'équipe, professionnels des ressources humaines, représentants du personnel, fonctions prévention et collaborateurs souhaitant mieux comprendre les risques psychosociaux.	DURÉE 1 jour (7 h) - adaptable
PRÉREQUIS aucun prérequis. Les participants peuvent venir avec une situation professionnelle anonymisée qu'ils souhaitent analyser.	FORMAT Présentiel • classe à distance • hybride • intra

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Définir les risques psychosociaux et identifier leurs principaux facteurs ;
- Repérer les signaux d'alerte individuels et collectifs sans établir de diagnostic ;
- Adopter une posture d'écoute et réagir de manière appropriée face à une situation préoccupante ;
- Identifier les acteurs, les ressources et les actions de prévention mobilisables.

Programme

MODULE 1 — COMPRENDRE LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

- Définir les risques psychosociaux
- Distinguer stress, épuisement professionnel, harcèlement et violences
- Comprendre les effets possibles sur la santé, le collectif et l'organisation
- Identifier les responsabilités des différents acteurs de la prévention

MODULE 2 — IDENTIFIER LES FACTEURS DE RISQUE ET DE PROTECTION

- Analyser la charge, le rythme et l'intensité du travail
- Repérer les exigences émotionnelles et les conflits de valeurs
- Évaluer l'autonomie, les marges de manœuvre et la clarté des rôles
- Identifier les ressources protectrices : soutien, reconnaissance, coopération et dialogue

MODULE 3 — REPÉRER LES SIGNAUX D'ALERTE

- Reconnaître les changements de comportement et les signes de mal-être
- Observer les indicateurs collectifs : absentéisme, tensions, erreurs ou désengagement
- S'appuyer sur des faits et des situations de travail observables
- Distinguer vigilance, alerte et situation nécessitant une intervention urgente

MODULE 4 — ADOPTER UNE POSTURE D'ÉCOUTE ET ORIENTER

- Engager un échange avec une personne en difficulté
- Écouter sans juger, minimiser ni rechercher un diagnostic
- Clarifier les limites de son rôle et respecter la confidentialité
- Alerter et orienter vers les interlocuteurs compétents selon les procédures internes

MODULE 5 — AGIR EN PRÉVENTION DANS SON ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

- Distinguer les trois niveaux de prévention
- Privilégier les actions portant sur le travail et son organisation
- Identifier les leviers d'action individuels, managériaux et collectifs
- Construire un plan d'action adapté à une situation professionnelle

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes pédagogiques : la formation alterne apports accessibles, échanges d'expériences, analyse de situations de travail, études de cas et exercices de mise en pratique. Les participants apprennent à repérer les facteurs de risque et à choisir une réponse adaptée à leur rôle.

Modalités d'évaluation : les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen de quiz, d'études de cas et de mises en situation. Un exercice final permet de vérifier la capacité de chaque participant à analyser une situation préoccupante, adopter une posture appropriée et identifier les actions ou relais à mobiliser.

** Le programme privilégie une prévention collective centrée sur le travail et son organisation, conformément aux recommandations de l'INRS, de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail et de l'Organisation mondiale de la santé*

Comprendre et utiliser l'intelligence artificielle dans son activité

Découvrir les possibilités et les limites de l'intelligence artificielle afin d'identifier des usages utiles, responsables et adaptés à son environnement professionnel.

DOMAINE Intelligence artificielle et transformation des métiers	NIVEAU Tous niveaux
PUBLIC dirigeants, managers, professionnels des ressources humaines, fonctions support et collaborateurs souhaitant découvrir les usages professionnels de l'intelligence artificielle.	DURÉE 1 jour (7 h) - adaptable
PRÉREQUIS aucun prérequis technique. Les participants sont invités à venir avec une situation professionnelle ou une tâche qu'ils souhaitent explorer avec l'IA..	FORMAT Présentiel • classe à distance • hybride • intra

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Comprendre les notions essentielles de l'IA et de l'IA générative ;
- Identifier des cas d'usage pertinents dans leur activité professionnelle ;
- Formuler des consignes efficaces et évaluer la qualité des résultats obtenus ;
- Utiliser l'IA de manière responsable en intégrant confidentialité, biais et supervision humaine.

Programme

MODULE 1 — COMPRENDRE LES FONDAMENTAUX DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

- Définir l'intelligence artificielle et l'IA générative
- Comprendre simplement le fonctionnement des principaux outils
- Distinguer automatisation, assistant conversationnel et agent IA
- Identifier les possibilités, les limites et les idées reçues

MODULE 2 — EXPLORER LES USAGES PROFESSIONNELS DE L'IA

- Découvrir les principaux usages dans les organisations
- Produire, résumer, reformuler et analyser des contenus
- Faciliter la recherche d'idées et la préparation de documents
- Identifier les tâches pouvant être assistées sans dégrader la qualité

MODULE 3 — DIALOGUER EFFICACEMENT AVEC UNE IA GÉNÉRATIVE

- Comprendre les principes d'une consigne efficace
- Préciser le contexte, l'objectif, les contraintes et le résultat attendu
- Améliorer progressivement une réponse par itérations
- Vérifier la fiabilité, la pertinence et la qualité des résultats

MODULE 4 — EXPÉRIMENTER L'IA À PARTIR DE SITUATIONS MÉTIER

- Sélectionner un cas d'usage concret
- Construire et tester une série de consignes
- Comparer les résultats et identifier les améliorations nécessaires
- Transformer l'expérimentation en méthode réutilisable

MODULE 5 — UTILISER L'IA DE MANIÈRE RESPONSABLE ET SÉCURISÉE

- Identifier les risques d'erreur, de biais et de dépendance
- Protéger les données personnelles, sensibles et confidentielles
- Garantir la vérification des contenus et la supervision humaine
- Définir une feuille de route d'expérimentation adaptée à son organisation

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes pédagogiques : la formation alterne explications accessibles, démonstrations, échanges d'expériences et ateliers pratiques. Les participants expérimentent les outils à partir de situations proches de leur activité et construisent un cas d'usage directement mobilisable.

Modalités d'évaluation : les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen de quiz, d'exercices pratiques et de l'analyse des résultats produits par l'IA. Un atelier final permet de vérifier la capacité de chaque participant à formuler une consigne efficace, contrôler la réponse obtenue et appliquer les règles d'un usage responsable.

**Cette formation intègre la culture IA, la protection des données et la supervision humaine, conformément aux orientations actuelles de la [Commission européenne sur la maîtrise de l'IA](#), de la [CNIL](#) et du référentiel de gestion des risques du [NIST](#)*

Manager en transversal : influencer et mobiliser sans autorité hiérarchique

Créer l'adhésion, coordonner les contributions et obtenir des résultats durables sans s'appuyer sur un lien hiérarchique.

DOMAINE Management transversal	NIVEAU Tous niveaux
PUBLIC chefs de projet, responsables fonctionnels, coordinateurs, experts et toute personne amenée à animer une équipe ou un réseau sans lien hiérarchique direct.	DURÉE 1 jour (7 h) - adaptable
PRÉREQUIS aucun prérequis technique. Les participants sont invités à venir avec une situation de coopération transversale sur laquelle ils souhaitent travailler.	FORMAT Présentiel • classe à distance • hybride • intra

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Clarifier leur mandat, leur rôle et leurs marges de manœuvre ;
- Cartographier les acteurs, leurs attentes et leur niveau d'influence ;
- Mobiliser les contributeurs autour d'objectifs partagés ;
- Réguler la coopération et traiter les résistances sans autorité hiérarchique.

Programme

MODULE 1 — COMPRENDRE LES SPÉCIFICITÉS DU MANAGEMENT TRANSVERSAL

- Distinguer management hiérarchique, fonctionnel, matriciel et transversal
- Identifier les responsabilités et les limites du rôle
- Clarifier son mandat et ses marges de manœuvre
- Construire sa légitimité sans s'appuyer sur le statut

MODULE 2 — CARTOGRAPHIER LES ACTEURS ET DÉVELOPPER SON INFLUENCE

- Identifier les contributeurs et les parties prenantes
- Analyser leurs attentes, leurs intérêts et leur niveau d'influence
- Repérer les alliés, les opposants et les acteurs à mobiliser
- Adapter sa stratégie d'influence à chaque interlocuteur

MODULE 3 — CRÉER L'ADHÉSION ET CONTRACTUALISER LES ENGAGEMENTS

- Construire une vision et des objectifs partagés
- Donner du sens et démontrer les bénéfices de la coopération
- Clarifier les rôles, les responsabilités et les règles de décision
- Formaliser des engagements réalistes et vérifiables

MODULE 4 — ANIMER LA COOPÉRATION ET RESPONSABILISER LES CONTRIBUTEURS

- Installer des modes de fonctionnement efficaces
- Faciliter la circulation de l'information en présentiel, à distance ou en mode hybride
- Suivre les contributions sans exercer de contrôle hiérarchique
- Formuler un feedback constructif et valoriser les avancées

MODULE 5 — TRAITER LES RÉSISTANCES ET GÉRER LES ARBITRAGES

- Identifier les causes d'un désengagement ou d'une résistance
- Aborder les désaccords avec assertivité
- Négocier les priorités, les ressources et les délais
- Escalader une difficulté de manière factuelle lorsque cela est nécessaire

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes pédagogiques : la formation alterne apports pratiques, échanges d'expériences, cartographie des parties prenantes, études de cas et simulations. Les participants appliquent les méthodes proposées à une situation réelle de management transversal.

Modalités d'évaluation : les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen d'exercices pratiques et de mises en situation. Une simulation finale permet de vérifier la capacité de chaque participant à mobiliser un contributeur, négocier un engagement et traiter une résistance sans recourir à l'autorité hiérarchique.

Prévenir les discriminations au travail : comprendre, repérer et agir

Un atelier pratique pour reconnaître les différentes formes de discrimination, questionner les stéréotypes et contribuer à un environnement professionnel respectueux, équitable et inclusif.

DOMAINE Ressources Humaines – Egalité - Discrimination	NIVEAU Tous niveaux
PUBLIC managers, professionnels des ressources humaines, recruteurs, représentants du personnel, membres des fonctions support et collaborateurs.	DURÉE 1 jour (7 h) - adaptable
PRÉREQUIS aucun prérequis. Les participants peuvent venir avec une situation professionnelle anonymisée qu'ils souhaitent analyser.	FORMAT Présentiel • classe à distance • hybride • intra

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Comprendre les notions essentielles et les différentes formes de discrimination ;
- Repérer les stéréotypes, les biais et les situations potentiellement discriminatoires ;
- Adopter une réaction appropriée en tant que collaborateur, manager ou témoin ;
- Identifier les dispositifs internes et les acteurs à mobiliser en cas de signalement.

Programme

MODULE 1 — COMPRENDRE LES DISCRIMINATIONS AU TRAVAIL

- Définir la discrimination et le principe d'égalité de traitement
- Distinguer discrimination, inégalité, stéréotype, préjugé et conflit
- Identifier les principaux critères protégés
- Comprendre les responsabilités de l'employeur et des collaborateurs

MODULE 2 — RECONNAÎTRE LES DIFFÉRENTES FORMES DE DISCRIMINATION

- Distinguer discrimination directe et indirecte
- Comprendre les discriminations multiples et intersectionnelles
- Identifier le harcèlement discriminatoire et les comportements hostiles
- Reconnaître les mesures de rétorsion faisant suite à un signalement

MODULE 3 — REPÉRER LES SITUATIONS À RISQUE DANS LE PARCOURS PROFESSIONNEL

- Identifier les risques lors du recrutement et de l'intégration
- Examiner l'accès à la formation, à la promotion et à la rémunération
- Repérer les différences de traitement dans l'organisation du travail
- Analyser des situations concrètes à partir de faits observables

MODULE 4 — QUESTIONNER LES STÉRÉOTYPES ET LES BIAIS DE DÉCISION

- Comprendre l'influence des biais sur les décisions professionnelles
- Repérer les automatismes et les généralisations
- Utiliser des critères objectifs et transparents
- Développer des pratiques favorisant l'équité et l'inclusion

MODULE 5 — RÉAGIR, SIGNALER ET CONTRIBUER À LA PRÉVENTION

- Adopter une réaction adaptée en tant que victime, témoin ou manager
- Écouter, recueillir les faits et respecter la confidentialité
- Utiliser les procédures internes et mobiliser les interlocuteurs compétents
- Définir des actions concrètes pour prévenir les discriminations au quotidien

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes pédagogiques : la formation alterne apports accessibles, échanges d'expériences, quiz, analyse de situations et études de cas. Les participants apprennent à distinguer les différentes notions et s'entraînent à réagir face à des situations rencontrées dans la vie professionnelle.

Modalités d'évaluation : les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen de quiz et d'études de cas. Une mise en situation finale permet de vérifier la capacité de chaque participant à identifier une situation potentiellement discriminatoire, adopter une posture appropriée et mobiliser les relais compétents.

** Le contenu s'appuie sur les principes européens d'égalité de traitement ainsi que sur les ressources de l'[Organisation internationale du Travail](#) et du [Défenseur des droits](#). Les références juridiques précises pourront être adaptées au pays dans lequel la formation est dispensée.*



INTELLIGENCE COLLECTIVE & MANAGEMENT

FORMATION 01 • GM01-FR

Les fondamentaux du management : mobiliser et responsabiliser son équipe

Acquérir des méthodes concrètes et immédiatement mobilisables pour organiser l'activité, accompagner les collaborateurs et développer une dynamique d'équipe performante.

DOMAINE Management, leadership et transformation	NIVEAU Fondamentaux
PUBLIC nouveaux managers, managers de proximité, responsables d'équipe, chefs de projet et cadres souhaitant consolider leurs fondamentaux managériaux.	DURÉE 2 jours (14 h)
PRÉREQUIS aucun prérequis. Une connaissance de son environnement professionnel facilite les exercices et les mises en situation.	FORMAT Présentiel • classe à distance • hybride • intra

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Clarifier leur rôle et adopter une posture managériale adaptée ;
- Fixer des objectifs, organiser les priorités et suivre l'activité ;
- Communiquer efficacement et instaurer un climat de confiance ;
- Déléguer, responsabiliser et accompagner la progression des collaborateurs.

Programme

MODULE 1 — CONSTRUIRE SA POSTURE DE MANAGER

- Comprendre les rôles et les responsabilités du manager
- Passer d'une posture d'expert à une posture de manager
- Identifier son style de management et ses effets sur l'équipe
- Adapter son management aux situations et au niveau d'autonomie des collaborateurs

MODULE 2 — FIXER LE CAP ET ORGANISER L'ACTIVITÉ

- Traduire les orientations de l'organisation en objectifs opérationnels
- Formuler des objectifs clairs, motivants et mesurables
- Définir les priorités et répartir les responsabilités
- Suivre l'activité à l'aide d'indicateurs simples et pertinents

MODULE 3 — COMMUNIQUER ET CRÉER UN CLIMAT DE CONFIANCE

- Structurer une communication managériale claire
- Pratiquer l'écoute active et le questionnement
- Animer des échanges individuels et collectifs efficaces
- Encourager l'expression, la coopération et la sécurité psychologique

MODULE 4 — DÉLÉGUER ET RESPONSABILISER LES COLLABORATEURS

- Identifier les activités pouvant être déléguées
- Adapter la délégation aux compétences et à l'autonomie du collaborateur
- Clarifier le résultat attendu, les moyens et les points de contrôle
- Accompagner sans contrôler excessivement et favoriser la prise d'initiative

MODULE 5 — ACCOMPAGNER LA PERFORMANCE DANS UN CONTEXTE INTERNATIONAL

- Formuler un feedback constructif et reconnaître les réussites
- Traiter un écart ou une difficulté de manière factuelle
- Adapter son management aux équipes interculturelles, hybrides ou à distance
- Construire son plan d'action managérial individuel

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes pédagogiques : la formation alterne apports pratiques, autodiagnostic, échanges d'expériences, études de cas et simulations managériales. Les participants expérimentent les méthodes proposées à partir de situations proches de leur contexte professionnel.

Modalités d'évaluation : les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen de quiz, d'exercices pratiques et de mises en situation. Une simulation finale permet de vérifier la capacité de chaque participant à analyser une situation, à adapter sa posture et à conduire une action managériale appropriée.

Manager la performance collective : mobiliser son équipe vers des résultats durables

Donner du sens, créer l'engagement et installer des pratiques de pilotage favorisant la performance collective dans un environnement international.

DOMAINE Management, leadership et transformation	NIVEAU Fondamentaux
PUBLIC managers de proximité, responsables d'équipe, chefs de projet et cadres souhaitant améliorer le pilotage et la performance de leur équipe.	DURÉE 2 jours (14 h)
PRÉREQUIS aucun prérequis. Une connaissance de son équipe et de son environnement professionnel facilite les exercices et les mises en situation.	FORMAT Présentiel • classe à distance • hybride • intra

Objectifs pédagogiques

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Analyser les facteurs qui influencent la performance individuelle et collective ;
- Définir un cap et des objectifs partagés avec leur équipe ;
- Renforcer l'engagement grâce à la responsabilisation, au feedback et à la reconnaissance ;
- Mettre en place des rituels de pilotage favorisant l'amélioration continue.

Programme

MODULE 1 — COMPRENDRE LES LEVIERS DE LA PERFORMANCE COLLECTIVE

- Définir la performance individuelle, collective et organisationnelle
- Identifier les facteurs favorisant ou freinant la performance
- Analyser les interactions entre résultats, compétences, engagement et coopération
- Réaliser un diagnostic de la performance de son équipe

MODULE 2 — DONNER UN CAP ET FIXER DES OBJECTIFS PARTAGÉS

- Relier les objectifs de l'équipe à la stratégie de l'organisation
- Donner du sens aux priorités et aux résultats attendus
- Formuler des objectifs clairs, mesurables et mobilisateurs
- Associer les collaborateurs à la définition des modalités d'action

MODULE 3 — DÉVELOPPER L'ENGAGEMENT ET LA RESPONSABILISATION

- Identifier les principaux leviers de motivation et d'engagement
- Adapter son management aux compétences et à l'autonomie des collaborateurs
- Favoriser la prise d'initiative et la coopération
- Reconnaître les contributions individuelles et collectives

MODULE 4 — PILOTER L'ACTIVITÉ ET ACCOMPAGNER LES RÉSULTATS

- Définir des indicateurs simples et pertinents
- Installer des rituels de pilotage individuels et collectifs
- Suivre les avancées sans renforcer le contrôle excessif
- Formuler un feedback régulier et traiter les écarts de manière constructive

MODULE 5 — INSTALLER UNE DYNAMIQUE D'AMÉLIORATION CONTINUE

- Analyser les réussites, les difficultés et les enseignements
- Transformer les erreurs en occasions d'apprentissage
- Adapter les pratiques aux équipes interculturelles, hybrides ou à distance
- Construire un plan d'amélioration de la performance de son équipe

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes pédagogiques : la formation alterne apports pratiques, autodiagnostic, échanges d'expériences, études de cas et simulations managériales. Les participants analysent la performance de leur équipe et construisent des outils de pilotage directement applicables à leur activité.

Modalités d'évaluation : les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen de quiz, d'exercices pratiques et de mises en situation. Une étude de cas finale permet de vérifier la capacité de chaque participant à diagnostiquer une situation, définir des objectifs partagés et construire un dispositif de pilotage adapté.

Déléguer efficacement et mieux gérer son temps

Recentrer son activité sur les priorités à forte valeur ajoutée, responsabiliser ses collaborateurs et retrouver une organisation plus efficace et plus sereine.

DOMAINE Management, leadership et transformation	NIVEAU Fondamentaux
PUBLIC managers de proximité, responsables d'équipe, chefs de projet et cadres souhaitant mieux organiser leur activité et développer la délégation.	DURÉE 2 jours (14 h)
PRÉREQUIS aucun prérequis. Une connaissance de son environnement professionnel et des activités de son équipe facilite les exercices et les mises en situation.	FORMAT Présentiel • classe à distance • hybride • intra

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier leurs priorités et les principales sources de perte de temps ;
- Organiser leur activité à partir d'une planification réaliste ;
- Déléguer une mission en fonction des compétences et de l'autonomie du collaborateur ;
- Suivre les résultats sans recourir au micro-management.

Programme

MODULE 1 — ANALYSER SON RAPPORT AU TEMPS ET À LA CHARGE DE TRAVAIL

- Identifier ses responsabilités et ses activités à forte valeur ajoutée
- Analyser la répartition de son temps
- Repérer les interruptions, les imprévus et les sources de dispersion
- Évaluer sa charge de travail et ses marges de manœuvre

MODULE 2 — HIÉRARCHISER LES PRIORITÉS ET PLANIFIER EFFICACEMENT

- Distinguer urgence, importance et niveau d'impact
- Définir des priorités cohérentes avec ses objectifs
- Construire une planification réaliste et flexible
- Préserver du temps pour les activités essentielles et les imprévus

MODULE 3 — CHOISIR CE QU'IL FAUT DÉLÉGUER ET À QUI

- Identifier les activités pouvant être confiées
- Dépasser les principaux freins à la délégation
- Évaluer les compétences, la motivation et l'autonomie du collaborateur
- Choisir un niveau de délégation adapté à la situation

MODULE 4 — CONDUIRE UNE DÉLÉGATION RESPONSABILISANTE

- Présenter le sens, les objectifs et les résultats attendus
- Clarifier les responsabilités, les moyens et les délais
- Définir les marges de manœuvre et les points de contrôle
- Vérifier la compréhension et obtenir un engagement clair

MODULE 5 — SUIVRE SANS MICRO-MANAGER ET INSTALLER DE NOUVELLES ROUTINES

- Adapter le suivi au niveau d'autonomie du collaborateur
- Accompagner les difficultés sans reprendre systématiquement la tâche
- Formuler un feedback constructif et reconnaître les réussites
- Construire un plan d'organisation adapté à son contexte professionnel

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes pédagogiques : la formation alterne apports pratiques, autodiagnostic, analyse de l'emploi du temps, exercices de priorisation, études de cas et simulations d'entretiens de délégation. Chaque participant construit une organisation et un plan de délégation directement applicables à son activité.

Modalités d'évaluation : les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen d'exercices pratiques et de mises en situation. Une simulation finale permet de vérifier la capacité de chaque participant à choisir une mission à déléguer, formuler des attentes claires et organiser un suivi adapté sans micro-management.

Concevoir et animer des réunions efficaces

Transformer les réunions en temps de travail utiles, participatifs et orientés vers la décision et l'action.

DOMAINE Management, leadership et transformation	NIVEAU Fondamentaux
PUBLIC Managers de proximité, responsables d'équipe et cadres	DURÉE 2 jours (14 h)
PRÉREQUIS Aucun prérequis. Une connaissance de son contexte professionnel facilite les mises en pratique.	FORMAT Présentiel • classe à distance • hybride • intra

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Définir la finalité, les résultats attendus et les participants d'une réunion ;
- Construire un ordre du jour structuré et orienté vers la décision ;
- Animer les échanges en favorisant une participation équilibrée ;
- Gérer le temps, les tensions et assurer le suivi des décisions prises.

Programme

MODULE 1 — DÉFINIR L'UTILITÉ ET LA FINALITÉ DE LA RÉUNION

- Identifier les situations nécessitant réellement une réunion
- Distinguer réunion d'information, de consultation, de production et de décision
- Formuler un objectif clair et un résultat attendu
- Sélectionner les participants en fonction de leur rôle et de leur contribution

MODULE 2 — PRÉPARER UNE RÉUNION ORIENTÉE VERS LES RÉSULTATS

- Construire un ordre du jour réaliste et structuré
- Définir les sujets à traiter, les décisions attendues et les temps impartis
- Choisir le format approprié : présentiel, distanciel ou hybride
- Transmettre les informations et les documents nécessaires en amont

MODULE 3 — ADOPTER UNE POSTURE DE FACILITATEUR

- Poser le cadre et les règles de fonctionnement
- Structurer les différentes étapes de la réunion
- Utiliser le questionnement, la reformulation et la synthèse
- Favoriser une participation inclusive et équilibrée

MODULE 4 — GÉRER LE TEMPS, LES COMPORTEMENTS ET LES TENSIONS

- Maintenir les échanges centrés sur l'objectif
- Réguler les prises de parole et les digressions
- Mobiliser les participants silencieux et canaliser les interventions dominantes
- Traiter les objections, les désaccords et les tensions avec assertivité

MODULE 5 — PRENDRE DES DÉCISIONS ET ORGANISER LE SUIVI

- Choisir un mode de décision adapté à la situation
- Reformuler et valider les décisions prises
- Formaliser les actions, les responsables et les échéances
- Organiser le suivi dans un contexte interculturel, international ou hybride

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes pédagogiques : la formation alterne apports pratiques, autodiagnostic, analyse de réunions, exercices de préparation et simulations d'animation. Les participants conçoivent et animent des séquences adaptées à des situations proches de leur contexte professionnel.

Modalités d'évaluation : les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen d'exercices pratiques et de mises en situation. Une simulation finale permet de vérifier la capacité de chaque participant à préparer une réunion, faciliter les échanges, gérer les comportements et formaliser les décisions.

Développer son leadership et mobiliser son équipe

Renforcer son impact managérial, fédérer les talents et accompagner son équipe dans un environnement complexe, évolutif et international.

DOMAINE Management, leadership et transformation	NIVEAU Intermédiaire
PUBLIC managers de proximité expérimentés, responsables d'équipe, chefs de projet, cadres et responsables souhaitant renforcer leur leadership.	DURÉE 2 jours (14 h)
PRÉREQUIS une première expérience du management d'équipe ou de la coordination de collaborateurs est recommandée.	FORMAT Présentiel • classe à distance • hybride • intra

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier leur style de leadership et l'adapter aux situations ;
- Renforcer la confiance par une posture cohérente et exemplaire ;
- Mobiliser les talents et développer la coopération au sein de l'équipe ;
- Prendre des décisions en situation d'incertitude et accompagner leur mise en œuvre.

Programme

MODULE 1 — AFFIRMER SON IDENTITÉ DE LEADER

- Distinguer management, autorité et leadership
- Identifier les différentes sources de légitimité
- Analyser son style de leadership et ses effets sur l'équipe
- Adapter sa posture aux situations, aux personnes et au niveau d'autonomie

MODULE 2 — CRÉER LA CONFIANCE PAR LA COHÉRENCE ET L'EXEMPLARITÉ

- Clarifier ses valeurs et ses principes d'action
- Aligner ses paroles, ses décisions et ses comportements
- Développer une communication transparente et authentique
- Instaurer un climat de confiance et de sécurité psychologique

MODULE 3 — MOBILISER LES TALENTS ET L'INTELLIGENCE COLLECTIVE

- Identifier les forces, les motivations et les complémentarités
- Donner du sens et construire une vision partagée
- Favoriser l'autonomie, la coopération et la prise d'initiative
- Reconnaître les contributions individuelles et collectives

MODULE 4 — DÉCIDER ET AGIR DANS L'INCERTITUDE

- Analyser une situation complexe avec méthode
- Distinguer les décisions urgentes, concertées et réversibles
- Associer l'équipe au processus de décision lorsque cela est pertinent
- Communiquer une décision et maintenir la mobilisation dans l'incertitude

MODULE 5 — ADOPTER UNE POSTURE DE LEADER-COACH

- Utiliser l'écoute et le questionnement pour faire progresser
- Formuler un feedback exigeant et constructif
- Accompagner les transformations et les résistances
- Adapter son leadership aux équipes interculturelles, internationales ou hybrides

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes pédagogiques : la formation alterne apports pratiques, autodiagnostic du leadership, échanges d'expériences, études de cas et simulations. Les participants analysent leurs pratiques et expérimentent différentes postures à partir de situations managériales concrètes.

Modalités d'évaluation : les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen d'exercices pratiques et de mises en situation. Une simulation finale permet de vérifier la capacité de chaque participant à adapter son leadership, mobiliser son équipe et prendre une décision dans un contexte complexe.

Prévenir et mieux gérer le stress professionnel

Comprendre ses mécanismes, développer des stratégies de régulation et agir sur l'organisation du travail pour préserver durablement son équilibre et son efficacité.

DOMAINE Management, Développement personnel	NIVEAU Intermédiaire
PUBLIC managers de proximité, responsables d'équipe, cadres, chefs de projet et professionnels confrontés à des situations de pression ou à une charge de travail soutenue.	DURÉE 2 jours (14 h)
PRÉREQUIS aucun prérequis technique. Une expérience professionnelle permettant d'identifier des situations concrètes de stress facilite les exercices.	FORMAT Présentiel • classe à distance • hybride • intra

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Reconnaître les mécanismes et les principaux signaux du stress professionnel ;
- Identifier leurs facteurs de stress et les ressources mobilisables ;
- Utiliser des techniques de régulation adaptées aux situations professionnelles ;
- Construire un plan d'action associant stratégies individuelles et prévention collective.

Programme

MODULE 1 — COMPRENDRE LES MÉCANISMES DU STRESS PROFESSIONNEL

- Définir le stress et comprendre ses mécanismes
- Distinguer pression ponctuelle, stress chronique et épuisement professionnel
- Identifier les manifestations physiques, émotionnelles, cognitives et comportementales
- Comprendre les effets du stress sur la santé, les relations et la performance

MODULE 2 — IDENTIFIER SES DÉCLENCHEURS ET SES RESSOURCES

- Repérer les situations professionnelles génératrices de stress
- Analyser sa perception des contraintes et ses réactions habituelles
- Identifier les facteurs sur lesquels il est possible d'agir
- Reconnaître ses ressources personnelles, collectives et organisationnelles

MODULE 3 — RÉGULER SON STRESS ET SES ÉMOTIONS

- Prendre du recul face à une situation sous tension
- Utiliser des techniques simples de respiration et de recentrage
- Identifier et reformuler les pensées qui renforcent le stress
- Développer une communication assertive dans les échanges difficiles

MODULE 4 — CONSTRUIRE UNE ORGANISATION DE TRAVAIL PROTECTRICE

- Clarifier les priorités et organiser sa charge de travail
- Prévenir la surcharge et limiter les interruptions
- Poser des limites et négocier des délais réalistes
- Préserver les temps de récupération et maintenir un équilibre durable

MODULE 5 — AGIR DANS UNE LOGIQUE DE PRÉVENTION COLLECTIVE

- Distinguer gestion individuelle du stress et prévention organisationnelle
- Repérer les signaux d'alerte au sein d'une équipe
- Identifier les acteurs et les dispositifs d'accompagnement
- Construire un plan d'action adapté à un environnement interculturel ou international

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes pédagogiques : la formation alterne apports accessibles, autodiagnostic, échanges d'expériences, exercices de régulation et analyse de situations professionnelles. Chaque participant expérimente différentes techniques et construit une stratégie adaptée à son environnement de travail.

Modalités d'évaluation : les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen de quiz, d'exercices pratiques et d'études de cas. Une mise en situation finale permet de vérifier la capacité de chaque participant à analyser une situation de stress, choisir une réponse adaptée et identifier les actions de prévention à mobiliser.

Résoudre des problèmes complexes et décider avec méthode

Structurer l'analyse, mobiliser l'intelligence collective et prendre des décisions robustes dans des environnements complexes et incertains.

DOMAINE Management, leadership et transformation	NIVEAU Avancé
PUBLIC managers expérimentés, responsables d'équipe, chefs de projet, cadres, dirigeants et professionnels amenés à traiter des situations complexes.	DURÉE 2 jours (14 h)
PRÉREQUIS une expérience confirmée du management, du pilotage de projet ou de la prise de décision est recommandée. Les participants sont invités à venir avec une situation complexe à traiter pendant la formation.	FORMAT Présentiel • classe à distance • hybride • intra

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Formuler précisément un problème complexe et en délimiter le périmètre ;
- Analyser les causes profondes en s'appuyant sur des faits et des données fiables ;
- Comparer différentes options à partir de critères explicites ;
- Conduire une décision collective et organiser son expérimentation et son suivi.

Programme

MODULE 1 — FORMULER ET CADRER UN PROBLÈME COMPLEXE

- Distinguer symptôme, cause, conséquence et problème
- Différencier une situation simple, compliquée, complexe ou incertaine
- Clarifier le contexte, les enjeux et le résultat recherché
- Définir le périmètre et les parties prenantes concernées

MODULE 2 — ANALYSER LES CAUSES ET LES INTERDÉPENDANCES

- Recueillir et vérifier les faits et les données disponibles
- Utiliser des méthodes structurées d'analyse des causes
- Identifier les interactions et les effets systémiques
- Repérer les hypothèses, les biais et les informations manquantes

MODULE 3 — CONSTRUIRE ET ÉVALUER DES OPTIONS

- Générer des solutions sans limiter prématurément la réflexion
- Définir des critères de choix explicites et hiérarchisés
- Évaluer les bénéfices, les risques, les coûts et la faisabilité
- Comparer les scénarios et anticiper leurs conséquences

MODULE 4 — ORGANISER UNE PRISE DE DÉCISION COLLECTIVE

- Choisir un mode de décision adapté à la situation
- Clarifier le rôle des décideurs, des contributeurs et des personnes consultées
- Faciliter l'expression des désaccords et des points de vue minoritaires
- Arbitrer, formaliser et communiquer la décision

MODULE 5 — EXPÉRIMENTER, AJUSTER ET CAPITALISER

- Distinguer les décisions réversibles et difficilement réversibles
- Tester une solution à une échelle maîtrisée
- Définir des indicateurs de réussite et des points de réévaluation
- Tirer les enseignements de l'expérimentation dans un contexte international

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes pédagogiques : la formation alterne apports méthodologiques, analyse de situations complexes, travaux collaboratifs, études de cas et simulations de prise de décision. Les participants appliquent les outils proposés à une problématique réelle issue de leur environnement professionnel.

Modalités d'évaluation : les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen d'exercices d'analyse, de travaux en groupe et de mises en situation. Une étude de cas finale permet de vérifier la capacité de chaque participant à cadrer un problème, analyser ses causes, comparer des options et argumenter une décision.

Piloter le changement et mobiliser les acteurs

Comprendre les impacts d'une transformation, créer l'adhésion et accompagner durablement l'adoption de nouvelles pratiques dans un environnement international.

DOMAINE Management, leadership et transformation	NIVEAU Avancé
PUBLIC managers expérimentés, responsables d'équipe, chefs de projet, cadres, dirigeants et professionnels impliqués dans le pilotage d'une transformation.	DURÉE 2 jours (14 h)
PRÉREQUIS une expérience confirmée du management ou de la conduite de projet est recommandée. Les participants sont invités à venir avec une situation de changement à analyser pendant la formation.	FORMAT Présentiel • classe à distance • hybride • intra

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Diagnostiquer les impacts humains, organisationnels et opérationnels d'un changement ;
- Analyser les attentes et le positionnement des différentes parties prenantes ;
- Construire une stratégie de communication et d'accompagnement mobilisatrice ;
- Mesurer l'adoption des nouvelles pratiques et favoriser leur ancrage durable.

Programme

MODULE 1 — DIAGNOSTIQUER LE CHANGEMENT ET SES IMPACTS

- Clarifier la nature, les objectifs et le périmètre de la transformation
- Identifier les écarts entre la situation actuelle et la situation cible
- Analyser les impacts sur les métiers, les compétences et les modes de fonctionnement
- Évaluer la capacité et le niveau de préparation de l'organisation

MODULE 2 — CARTOGRAPHIER ET MOBILISER LES PARTIES PRENANTES

- Identifier les acteurs concernés ou influents
- Analyser leurs attentes, leurs intérêts et leur niveau d'adhésion
- Repérer les alliés, les relais et les résistances potentielles
- Construire une stratégie d'implication adaptée à chaque groupe

MODULE 3 — CONSTRUIRE UN RÉCIT DU CHANGEMENT MOBILISATEUR

- Expliquer le sens, la nécessité et les bénéfices attendus
- Relier la transformation aux réalités des équipes
- Adapter les messages aux différents interlocuteurs
- Organiser une communication régulière, transparente et cohérente

MODULE 4 — COMPRENDRE LES RÉSISTANCES ET FAVORISER L'ADOPTION

- Identifier les causes individuelles, collectives et organisationnelles des résistances
- Accueillir les inquiétudes, les objections et les désaccords
- Associer les équipes à la recherche de solutions
- Définir les actions d'accompagnement, de formation et de soutien

MODULE 5 — MESURER L'ADOPTION ET ANCRER LES NOUVELLES PRATIQUES

- Définir des indicateurs d'adoption et de progression
- Organiser les expérimentations, les retours d'expérience et les ajustements
- Valoriser les avancées et les premiers résultats
- Adapter l'ancrage du changement aux contextes culturels et internationaux

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes pédagogiques : la formation alterne apports méthodologiques, autodiagnostic, cartographie des parties prenantes, études de cas et simulations. Les participants construisent une stratégie d'accompagnement à partir d'un changement réel ou d'un projet de transformation.

Modalités d'évaluation : les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen d'exercices d'analyse et de mises en situation. Une étude de cas finale permet de vérifier la capacité de chaque participant à diagnostiquer les impacts d'un changement, mobiliser les acteurs et définir des actions favorisant son adoption durable.



MANAGEMENT POUR LE PERSONNEL ADMINISTRATIF

FORMATION 01 • GMAD01-FR

Développer ses compétences managériales dans les fonctions administratives

Passer de l'expertise technique au pilotage d'une activité, coordonner efficacement les contributions et renforcer la qualité du service rendu.

DOMAINE Organisation et fonctions administratives	NIVEAU Fondamentaux
PUBLIC responsables administratifs, coordinateurs, assistants de direction, office managers et professionnels des fonctions support exerçant ou se préparant à exercer des responsabilités managériales.	DURÉE 2 jours (14 h)
PRÉREQUIS aucun prérequis. Une connaissance de l'activité administrative et de son environnement professionnel facilite les exercices et les mises en situation.	FORMAT Présentiel • classe à distance • hybride • intra

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Adopter une posture managériale adaptée aux fonctions administratives ;
- Définir les priorités et organiser l'activité du service ;
- Coordonner les contributions et communiquer avec les différentes parties prenantes ;
- Suivre l'activité à l'aide d'indicateurs et d'un tableau de bord simple.

Programme

MODULE 1 — PASSER DE L'EXPERTISE AU MANAGEMENT

- Comprendre les missions et les responsabilités du manager administratif
- Distinguer expertise technique, coordination et management
- Clarifier son rôle et ses marges de manœuvre
- Construire sa légitimité auprès de l'équipe et des interlocuteurs internes

MODULE 2 — DÉFINIR LES PRIORITÉS ET LES OBJECTIFS DU SERVICE

- Relier les missions administratives aux objectifs de l'organisation
- Identifier les activités essentielles et les exigences de qualité
- Définir des priorités et des objectifs opérationnels
- Anticiper les pics d'activité, les urgences et les contraintes

MODULE 3 — ORGANISER ET COORDONNER L'ACTIVITÉ

- Répartir les rôles, les tâches et les responsabilités
- Adapter la répartition du travail aux compétences et aux disponibilités
- Mettre en place des procédures et des outils de suivi partagés
- Déléguer et responsabiliser les collaborateurs

MODULE 4 — COMMUNIQUER AVEC L'ÉQUIPE ET LES PARTIES PRENANTES

- Formuler des consignes et des attentes claires
- Animer des points de coordination efficaces
- Gérer les demandes concurrentes et négocier les délais
- Communiquer avec assertivité auprès des services internes et des partenaires externes

MODULE 5 — PILOTER LA QUALITÉ ET LA PERFORMANCE ADMINISTRATIVE

- Choisir des indicateurs simples, utiles et mesurables
- Construire un tableau de bord adapté à l'activité
- Analyser les écarts, les retards et les dysfonctionnements
- Améliorer les pratiques dans un contexte international, interculturel ou multisite

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes pédagogiques : la formation alterne apports pratiques, autodiagnostic, échanges d'expériences, études de cas et simulations managériales. Les participants construisent des outils d'organisation et de pilotage directement applicables à leur service.

Modalités d'évaluation : les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen d'exercices pratiques et de mises en situation. Une étude de cas finale permet de vérifier la capacité de chaque participant à définir des priorités, organiser l'activité, coordonner les contributions et construire un tableau de bord simple.

Optimiser ses écrits professionnels pour un assistantat performant

Rédiger des messages clairs, structurés et adaptés à leurs destinataires afin de renforcer la qualité, la fiabilité et l'impact de la communication administrative.

DOMAINE Organisation et fonctions administratives	NIVEAU Fondamentaux
PUBLIC responsables administratifs, assistantes et assistants, secrétaires de direction, office managers et professionnels des fonctions support.	DURÉE 2 jours (14 h)
PRÉREQUIS aucun prérequis. Une pratique régulière des écrits professionnels facilite les exercices et les mises en situation.	FORMAT Présentiel • classe à distance • hybride • intra

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Définir l'objectif d'un écrit et l'adapter à son destinataire ;
- Structurer efficacement les informations et les messages ;
- Rédiger de manière claire, concise et professionnelle ;
- Sécuriser leurs écrits grâce à une méthode de relecture et de contrôle qualité.

Programme

MODULE 1 — ADAPTER SON ÉCRIT À L'OBJECTIF ET AU DESTINATAIRE

- Clarifier l'objectif et le résultat attendu
- Identifier les besoins et le niveau d'information du destinataire
- Choisir le support approprié : courriel, note, compte rendu ou courrier
- Adapter le registre, le ton et le niveau de formalité

MODULE 2 — STRUCTURER UN MESSAGE PROFESSIONNEL

- Hiérarchiser les informations essentielles
- Construire un plan clair et logique
- Présenter le message principal dès le début
- Faciliter la lecture grâce aux titres, paragraphes et listes

MODULE 3 — RÉDIGER AVEC CLARTÉ, CONCISION ET IMPACT

- Construire des phrases simples et précises
- Alléger les formulations longues ou répétitives
- Utiliser un vocabulaire professionnel et accessible
- Formuler clairement une demande, une décision ou une action attendue

MODULE 4 — MAÎTRISER LES PRINCIPAUX ÉCRITS DE L'ASSISTANAT

- Rédiger des courriels professionnels efficaces
- Produire une note de synthèse ou d'aide à la décision
- Rédiger un compte rendu orienté vers les décisions et les actions
- Traiter les messages sensibles, urgents ou confidentiels avec diplomatie

MODULE 5 — SÉCURISER ET AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SES ÉCRITS

- Utiliser une méthode de relecture en plusieurs étapes
- Contrôler le fond, la forme, les destinataires et les pièces jointes
- Utiliser avec discernement les outils numériques et l'IA comme aide à la rédaction
- Adapter les écrits aux contextes interculturels et internationaux

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes pédagogiques : la formation alterne apports pratiques, autodiagnostic, exercices de reformulation, analyse d'écrits et ateliers de rédaction. Les participants travaillent à partir de documents professionnels anonymisés ou de situations proches de leur activité.

Modalités d'évaluation : les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen d'exercices de structuration, de rédaction et de correction. Une production écrite finale permet de vérifier la capacité de chaque participant à rédiger un document clair, concis, adapté au destinataire et conforme aux exigences professionnelles.

Communiquer efficacement dans les relations difficiles

Développer des méthodes actuelles et immédiatement mobilisables sur le thème « Communiquer avec des personnes difficiles », adaptées aux réalités des organisations internationales.

DOMAINE Organisation et fonctions administratives	NIVEAU Intermédiaire
PUBLIC responsables administratifs, assistantes et assistants, office managers, professionnels des fonctions support et toute personne confrontée à des relations professionnelles difficiles.	DURÉE 2 jours (14 h)
PRÉREQUIS une expérience de situations relationnelles complexes est recommandée afin de faciliter les exercices et les mises en situation.	FORMAT Présentiel • classe à distance • hybride • intra

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Analyser une situation relationnelle difficile sans étiqueter la personne ;
- Maîtriser leurs réactions émotionnelles et maintenir une communication professionnelle ;
- S'affirmer avec respect et poser des limites claires ;
- Désamorcer les tensions et rechercher un accord opérationnel.

Programme

MODULE 1 — COMPRENDRE LES DYNAMIQUES RELATIONNELLES DIFFICILES

- Distinguer une personne, un comportement et une situation
- Identifier les comportements qui perturbent la relation professionnelle
- Analyser les besoins, les intérêts et les perceptions en présence
- Repérer ses propres réactions et leur influence sur l'échange

MODULE 2 — MAÎTRISER SES ÉMOTIONS ET PRENDRE DU RECUL

- Reconnaître les signaux de tension
- Identifier ses déclencheurs émotionnels
- Utiliser des techniques de recentrage avant de répondre
- Maintenir une posture calme face à l'agressivité ou à la provocation

MODULE 3 — COMMUNIQUER AVEC ASSERTIVITÉ ET POSER DES LIMITES

- Exprimer les faits, les conséquences et ses attentes
- Formuler une demande claire et réaliste
- Dire non ou exprimer un désaccord de manière professionnelle
- Poser des limites face à un comportement inapproprié

MODULE 4 — DÉSAMORCER UNE SITUATION SOUS TENSION

- Écouter sans approuver systématiquement
- Reformuler pour clarifier le problème
- Répondre aux critiques, objections et accusations
- Interrompre ou reporter un échange lorsque les conditions du dialogue ne sont plus réunies

MODULE 5 — RÉTABLIR LA COOPÉRATION ET FORMALISER UN ACCORD

- Recentrer l'échange sur les intérêts et les objectifs communs
- Rechercher des solutions concrètes et acceptables
- Formaliser les engagements, les limites et les modalités de suivi
- Adapter sa communication aux contextes interculturels et internationaux

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes pédagogiques : la formation alterne apports pratiques, autodiagnostic, analyse de situations, exercices de communication et simulations. Les participants expérimentent différentes réponses à partir de situations proches de leur environnement professionnel.

Modalités d'évaluation : les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen d'exercices pratiques et de mises en situation. Une simulation finale permet de vérifier la capacité de chaque participant à garder une posture professionnelle, poser une limite, désamorcer la tension et rechercher un accord opérationnel.



APTITUDES À LA COMMUNICATION

FORMATION 01 • COM01-FR

Maîtriser les fondamentaux de la communication professionnelle

Communiquer avec clarté, écouter activement et adapter son message afin de construire des relations professionnelles efficaces dans des environnements variés et interculturels.

DOMAINE Communication et influence	NIVEAU Fondamentaux
PUBLIC managers, cadres, chefs de projet, professionnels des fonctions support, commerciales ou relationnelles et toute personne souhaitant renforcer sa communication professionnelle.	DURÉE 2 jours (14 h)
PRÉREQUIS aucun prérequis. Une connaissance de son environnement professionnel facilite les exercices et les mises en situation.	FORMAT Présentiel • classe à distance • hybride • intra

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Comprendre les mécanismes de la communication et les écarts entre intention et perception ;
- Utiliser l'écoute active, le questionnement et la reformulation ;
- Renforcer la cohérence entre leur communication verbale et non verbale ;
- Adapter leur message à l'interlocuteur, au canal et au contexte culturel.

Programme

MODULE 1 — COMPRENDRE LES MÉCANISMES DE LA COMMUNICATION

- Identifier les composantes d'une situation de communication
- Distinguer l'intention, le message transmis et la perception du destinataire
- Repérer les filtres, les interprétations et les sources de malentendu
- Clarifier son objectif avant de communiquer

MODULE 2 — DÉVELOPPER UNE ÉCOUTE ACTIVE

- Identifier les différents niveaux d'écoute
- Se rendre disponible et manifester son attention
- Accueillir le point de vue de l'autre sans jugement immédiat
- Repérer les informations, les émotions et les besoins exprimés

MODULE 3 — QUESTIONNER ET REFORMULER AVEC PERTINENCE

- Choisir entre questions ouvertes, fermées et de clarification
- Approfondir une demande ou une situation
- Reformuler pour vérifier la compréhension
- Réaliser une synthèse claire et obtenir une validation partagée

MODULE 4 — RENFORCER SA COMMUNICATION VERBALE ET NON VERBALE

- Structurer un message clair, concis et adapté
- Utiliser un vocabulaire accessible et précis
- Prendre conscience de sa voix, de son rythme et de sa posture
- Assurer la cohérence entre ses paroles et son comportement

MODULE 5 — ADAPTER SA COMMUNICATION AUX CONTEXTES PROFESSIONNELS

- Identifier les besoins et les attentes de ses interlocuteurs
- Choisir le canal approprié : oral, écrit, distanciel ou hybride
- Adapter son style aux différences culturelles sans recourir aux stéréotypes
- Préparer son plan personnel de progression

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes pédagogiques : la formation alterne apports pratiques, autodiagnostic, exercices d'écoute et de reformulation, études de cas et simulations. Les participants expérimentent différentes techniques à partir de situations proches de leur contexte professionnel.

Modalités d'évaluation : les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen de quiz, d'exercices pratiques et de mises en situation. Une simulation finale permet de vérifier la capacité de chaque participant à écouter, structurer son message et adapter sa communication à son interlocuteur.

Présenter avec impact & confiance

Structurer un message convaincant, renforcer sa présence et capter l'attention de son public dans des contextes professionnels, interculturels et internationaux.

DOMAINE Communication et influence	NIVEAU Fondamentaux
PUBLIC managers, cadres, chefs de projet, commerciaux, consultants, formateurs et professionnels amenés à présenter un projet, une proposition ou des résultats.	DURÉE 2 jours (14 h)
PRÉREQUIS aucun prérequis. Les participants sont invités à venir avec un sujet de présentation professionnelle afin de faciliter les exercices.	FORMAT Présentiel • classe à distance • hybride • intra

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Définir un message clé adapté à l'objectif et au public ;
- Structurer une présentation claire, dynamique et convaincante ;
- Renforcer leur présence orale et gérer leur trac ;
- Concevoir des supports visuels efficaces et répondre aux questions avec assurance.

Programme

MODULE 1 — DÉFINIR SON OBJECTIF ET SON MESSAGE CLÉ

- Clarifier le résultat attendu de la présentation
- Analyser les besoins, les attentes et le niveau de connaissance du public
- Formuler un message central simple et mémorable
- Sélectionner les informations essentielles

MODULE 2 — CONSTRUIRE UNE PRÉSENTATION CLAIRE ET CONVAINCANTE

- Organiser les idées selon une progression logique
- Concevoir une introduction qui capte l'attention
- Utiliser les techniques narratives et les exemples
- Conclure par une synthèse et un appel à l'action

MODULE 3 — RENFORCER SA PRÉSENCE ET SA CONFIANCE À L'ORAL

- Identifier les manifestations et les déclencheurs du trac
- Utiliser des techniques de respiration et de préparation mentale
- Développer une voix audible, posée et expressive
- Maîtriser sa posture, son regard, ses gestes et ses déplacements

MODULE 4 — CONCEVOIR DES SUPPORTS VISUELS AU SERVICE DU MESSAGE

- Choisir les informations qui nécessitent un support
- Créer des diapositives simples, lisibles et visuellement cohérentes
- Présenter des données sans surcharger le public
- Utiliser les supports sans perdre le contact avec l'auditoire

MODULE 5 — INTERAGIR AVEC LE PUBLIC ET GÉRER LES QUESTIONS

- Favoriser l'attention et la participation
- Écouter, reformuler et structurer ses réponses
- Réagir face à une objection ou à une question déstabilisante
- Adapter sa présentation aux contextes interculturels, distanciels ou hybrides

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes pédagogiques : la formation alterne apports pratiques, autodiagnostic, exercices vocaux, entraînements progressifs et simulations de présentation. Les participants préparent et présentent un sujet professionnel, puis bénéficient de retours personnalisés.

Modalités d'évaluation : les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen d'exercices pratiques et de prises de parole. Une présentation finale permet de vérifier la capacité de chaque participant à structurer un message, utiliser un support visuel, capter l'attention et répondre aux questions.

Influencer et convaincre avec éthique

Développer une communication persuasive, construire des arguments crédibles et obtenir l'adhésion sans recourir à l'autorité ni à la manipulation.

DOMAINE Communication et influence	NIVEAU Intermédiaire
PUBLIC managers, cadres, chefs de projet, responsables fonctionnels, consultants, commerciaux et professionnels exerçant des fonctions relationnelles.	DURÉE 2 jours (14 h)
PRÉREQUIS une première expérience de situations nécessitant de convaincre, négocier ou mobiliser des interlocuteurs est recommandée.	FORMAT Présentiel • classe à distance • hybride • intra

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Cartographier les acteurs et analyser leurs intérêts ;
- Renforcer leur crédibilité et adapter leur communication ;
- Construire une argumentation claire, étayée et éthique ;
- Mobiliser des interlocuteurs et obtenir leur engagement sans autorité directe.

Programme

MODULE 1 — COMPRENDRE LES MÉCANISMES DE L'INFLUENCE

- Distinguer influence, persuasion, négociation et manipulation
- Identifier les principes d'une influence responsable
- Comprendre le rôle de la confiance et de la réciprocité
- Reconnaître les principaux biais susceptibles d'influencer une décision

MODULE 2 — CARTOGRAPHIER LES ACTEURS ET LEURS INTÉRÊTS

- Identifier les décideurs, les prescripteurs, les relais et les opposants
- Analyser les attentes, les intérêts et les contraintes
- Évaluer le niveau d'influence et le positionnement de chaque acteur
- Adapter sa stratégie relationnelle à ses interlocuteurs

MODULE 3 — RENFORCER SA CRÉDIBILITÉ ET SON IMPACT

- Construire sa légitimité à partir de son expertise et de sa fiabilité
- Utiliser des faits, des données et des preuves pertinentes
- Adapter son langage, son ton et son niveau de détail
- Assurer la cohérence entre ses paroles, ses décisions et ses comportements

MODULE 4 — CONSTRUIRE UNE ARGUMENTATION PERSUASIVE ET ÉTHIQUE

- Clarifier sa proposition et le résultat recherché
- Relier ses arguments aux intérêts de l'interlocuteur
- Structurer un raisonnement simple et convaincant
- Répondre aux objections sans pression ni manipulation

MODULE 5 — OBTENIR L'ADHÉSION ET FAVORISER L'ENGAGEMENT

- Créer un terrain d'entente et identifier les intérêts communs
- Formuler une demande claire et réaliste
- Négocier un engagement, des moyens ou un soutien
- Adapter son influence aux contextes interculturels et internationaux

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes pédagogiques : la formation alterne apports pratiques, autodiagnostic, cartographie des acteurs, exercices d'argumentation et simulations. Les participants construisent une stratégie d'influence à partir d'une situation réelle de leur environnement professionnel.

Modalités d'évaluation : les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen d'exercices pratiques et de mises en situation. Une simulation finale permet de vérifier la capacité de chaque participant à analyser son interlocuteur, construire une argumentation éthique, répondre aux objections et obtenir un engagement.

Prévenir, gérer et résoudre les conflits professionnels

Analyser les causes d'un conflit, restaurer le dialogue et construire des accords durables dans des environnements complexes et interculturels.

DOMAINE Communication et influence	NIVEAU Avancé
PUBLIC managers expérimentés, cadres, chefs de projet, responsables d'équipe, professionnels des ressources humaines et personnes exerçant des fonctions relationnelles.	DURÉE 2 jours (14 h)
PRÉREQUIS une expérience du management ou de la gestion de situations relationnelles complexes est recommandée. Les participants sont invités à venir avec une situation conflictuelle anonymisée à analyser.	FORMAT Présentiel • classe à distance • hybride • intra

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Diagnostiquer la nature, les causes et le niveau d'intensité d'un conflit ;
- Distinguer les positions exprimées des besoins et des intérêts sous-jacents ;
- Conduire un entretien de régulation et choisir un mode d'intervention adapté ;
- Négocier un accord réaliste, équilibré et durable.

Programme

MODULE 1 — COMPRENDRE ET DIAGNOSTIQUER LE CONFLIT

- Distinguer désaccord, tension, conflit et situation de crise
- Identifier les causes relationnelles, organisationnelles et interculturelles
- Analyser les acteurs, les enjeux et les rapports de pouvoir
- Évaluer le niveau d'intensité et les risques d'escalade

MODULE 2 — ANALYSER LES POSITIONS, LES BESOINS ET LES INTÉRÊTS

- Prendre du recul sur sa propre perception de la situation
- Distinguer les faits, les interprétations et les émotions
- Identifier les positions affichées et les intérêts réels
- Repérer les besoins communs et les marges de négociation

MODULE 3 — CONDUIRE UN ENTRETIEN DE RÉGULATION

- Préparer l'entretien et définir un cadre sécurisant
- Exposer les faits et leurs conséquences avec assertivité
- Faciliter l'expression des points de vue
- Reformuler les besoins et recentrer l'échange sur la recherche de solutions

MODULE 4 — CHOISIR ENTRE RÉGULATION, MÉDIATION ET NÉGOCIATION

- Choisir le mode d'intervention adapté à la situation
- Adopter une posture de tiers facilitateur dans les limites de son rôle
- Générer et évaluer différentes solutions
- Conduire une négociation orientée vers les intérêts communs

MODULE 5 — FORMALISER ET FAIRE VIVRE UN ACCORD DURABLE

- Construire un accord réaliste, précis et équilibré
- Définir les engagements, les responsabilités et les échéances
- Organiser le suivi et prévenir la réapparition du conflit
- Adapter la démarche aux contextes africains, internationaux et interculturels

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes pédagogiques : la formation alterne apports méthodologiques, autodiagnostic, analyse de conflits, études de cas et simulations d'entretiens. Les participants expérimentent différentes postures et construisent une stratégie de résolution applicable à leur environnement professionnel.

Modalités d'évaluation : les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen d'exercices d'analyse et de mises en situation. Une simulation finale permet de vérifier la capacité de chaque participant à diagnostiquer un conflit, conduire un entretien de régulation et négocier un accord durable.

Préparer et conduire une négociation stratégique

Analyser les rapports de force, défendre ses intérêts et construire des accords créateurs de valeur dans des environnements complexes et internationaux.

DOMAINE Communication et influence	NIVEAU Avancé
PUBLIC Managers, cadres, chefs de projet et fonctions relationnelles	DURÉE 2 jours (14 h)
PRÉREQUIS Expérience confirmée du domaine et situation complexe à traiter pendant la formation.	FORMAT Présentiel • classe à distance • hybride • intra

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Préparer une négociation en clarifiant leurs objectifs, leurs intérêts et leurs marges de manœuvre ;
- Analyser les acteurs, les rapports de force, les risques et les solutions alternatives ;
- Conduire les échanges et gérer les concessions et contreparties avec méthode ;
- Conclure, formaliser et sécuriser un accord durable.

Programme

MODULE 1 — COMPRENDRE LES DYNAMIQUES DE LA NÉGOCIATION

- Distinguer négociation, persuasion, influence et rapport de force
- Identifier les différentes approches de négociation
- Comprendre les étapes et les facteurs de réussite
- Analyser son style de négociateur et ses effets sur la relation

MODULE 2 — PRÉPARER SA STRATÉGIE DE NÉGOCIATION

- Clarifier ses objectifs prioritaires et secondaires
- Distinguer les positions exprimées des intérêts réels
- Définir sa solution alternative en cas d'absence d'accord
- Identifier sa zone de négociation et ses limites

MODULE 3 — ANALYSER LES ACTEURS, LES OPTIONS ET LES RISQUES

- Recueillir les informations utiles sur les parties prenantes
- Évaluer les rapports de force, les contraintes et les dépendances
- Anticiper les attentes, les objections et les stratégies possibles
- Construire différents scénarios et options créateurs de valeur

MODULE 4 — CONDUIRE LES ÉCHANGES ET GÉRER LES CONCESSIONS

- Installer un cadre de discussion constructif
- Questionner, écouter et reformuler pour mieux comprendre
- Présenter et défendre sa proposition avec des arguments solides
- Accorder des concessions conditionnelles et obtenir des contreparties

MODULE 5 — CONCLURE ET FORMALISER UN ACCORD DURABLE

- Repérer le moment opportun pour conclure
- Vérifier l'équilibre, la faisabilité et la compréhension de l'accord
- Formaliser les engagements, les responsabilités et les échéances
- Adapter la négociation aux contextes africains, internationaux et interculturels

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes pédagogiques : la formation alterne apports méthodologiques, autodiagnostic, préparation de stratégies, études de cas et simulations de négociation. Les participants travaillent sur des situations réalistes et bénéficient de retours personnalisés sur leur posture et leur méthode.

Modalités d'évaluation : les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen d'exercices d'analyse et de simulations. Une négociation finale permet de vérifier la capacité de chaque participant à préparer sa stratégie, conduire les échanges, gérer les concessions et formaliser un accord.



GESTION DU CAPITAL HUMAIN

FORMATION 01 • HR01-FR

Développer le capital humain et valoriser les savoirs stratégiques

Identifier les compétences clés, préserver les connaissances critiques et créer les conditions favorisant l'engagement et le développement des collaborateurs.

DOMAINE Ressources humaines et développement des compétences	NIVEAU Fondamentaux
PUBLIC professionnels des ressources humaines, responsables de formation, managers, cadres et dirigeants souhaitant développer les compétences et préserver les savoirs de leur organisation.	DURÉE 2 jours (14 h)
PRÉREQUIS aucun prérequis. Une connaissance des métiers, des équipes ou des enjeux de l'organisation facilite les exercices.	FORMAT Présentiel • classe à distance • hybride • intra

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Cartographier les compétences nécessaires à la performance de l'organisation ;
- Identifier les savoirs critiques et les risques associés à leur perte ;
- Mobiliser des leviers favorisant l'engagement et la fidélisation ;
- Organiser la transmission des connaissances et suivre des indicateurs humains pertinents.

Programme

MODULE 1 — COMPRENDRE LES COMPOSANTES DU CAPITAL HUMAIN

- Distinguer compétences, talents, expériences et connaissances
- Relier le capital humain aux objectifs stratégiques de l'organisation
- Identifier les contributions individuelles et collectives
- Comprendre les enjeux liés à l'évolution des métiers et des compétences

MODULE 2 — CARTOGRAPHIER LES COMPÉTENCES ET LES SAVOIRS CRITIQUES

- Identifier les compétences disponibles et celles à développer
- Repérer les expertises rares, stratégiques ou difficilement remplaçables
- Évaluer les risques liés aux départs, aux mobilités et aux transformations
- Prioriser les besoins de développement et de sécurisation

MODULE 3 — DÉVELOPPER L'ENGAGEMENT ET LA FIDÉLISATION

- Identifier les facteurs de motivation et d'engagement
- Donner du sens, de la reconnaissance et des perspectives
- Favoriser l'autonomie et le développement professionnel
- Adapter les pratiques aux attentes des différents profils et générations

MODULE 4 — ORGANISER LA TRANSMISSION DES CONNAISSANCES

- Distinguer les connaissances explicites et les savoirs issus de l'expérience
- Choisir les modalités adaptées : tutorat, mentorat, communautés de pratique ou documentation
- Structurer un processus de transfert entre experts et collaborateurs
- Vérifier l'acquisition et la réutilisation des connaissances transmises

MODULE 5 — PILOTER LE CAPITAL HUMAIN À L'AIDE D'INDICATEURS

- Choisir des indicateurs de compétences, de mobilité et de développement
- Suivre l'engagement, la fidélisation et les risques de perte d'expertise
- Construire un tableau de bord humain simple et exploitable
- Élaborer un plan d'action adapté aux contextes africains et internationaux

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes pédagogiques : la formation alterne apports pratiques, diagnostic, cartographie des compétences, études de cas et travaux collaboratifs. Les participants identifient les compétences et les savoirs critiques de leur organisation, puis construisent des actions directement applicables.

Modalités d'évaluation : les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen d'exercices pratiques et d'études de situations. Une étude de cas finale permet de vérifier la capacité de chaque participant à identifier des compétences stratégiques, organiser leur transmission et définir des indicateurs de suivi.

Construire et piloter le développement des compétences

Transformer les besoins de l'organisation en actions de formation pertinentes, favoriser le transfert des acquis et mesurer leur impact sur les pratiques professionnelles.

DOMAINE Formation - Développement des compétences	NIVEAU Intermédiaire
PUBLIC professionnels des ressources humaines et de la formation, responsables du développement des compétences, managers, cadres et dirigeants.	DURÉE 2 jours (14 h)
PRÉREQUIS une première expérience de la formation, du management ou du développement des collaborateurs est recommandée. Les participants peuvent venir avec un projet de formation à construire ou à améliorer.	FORMAT Présentiel • classe à distance • hybride • intra

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Analyser les besoins en compétences de l'organisation et des collaborateurs ;
- Traduire ces besoins en objectifs pédagogiques et en actions de développement ;
- Construire un plan de formation associant des modalités d'apprentissage adaptées ;
- Organiser le transfert des acquis et évaluer l'impact des formations.

Programme

MODULE 1 — ANALYSER LES BESOINS EN COMPÉTENCES

- Relier les besoins de développement aux orientations de l'organisation
- Anticiper l'évolution des métiers, des activités et des compétences
- Distinguer demande de formation, besoin de compétence et problème organisationnel
- Recueillir et hiérarchiser les besoins individuels et collectifs

MODULE 2 — DÉFINIR LES OBJECTIFS ET LES RÉSULTATS ATTENDUS

- Décrire les compétences et les comportements professionnels visés
- Formuler des objectifs pédagogiques observables et évaluables
- Identifier le public, le niveau attendu et les prérequis
- Définir les critères de réussite de l'action

MODULE 3 — CONSTRUIRE UN PLAN DE FORMATION COHÉRENT

- Prioriser les actions selon les enjeux, les ressources et les contraintes
- Choisir les modalités adaptées : présentiel, distanciel, hybride ou formation en situation de travail
- Articuler formation, tutorat, mentorat et apprentissage entre pairs
- Planifier les actions et définir les responsabilités des différents acteurs

MODULE 4 — FAVORISER LE TRANSFERT EN SITUATION DE TRAVAIL

- Préparer le collaborateur et son manager avant la formation
- Créer des occasions de mise en pratique
- Organiser l'accompagnement et le feedback après la formation
- Lever les obstacles au transfert des acquis dans l'activité professionnelle

MODULE 5 — ÉVALUER L'EFFICACITÉ ET L'IMPACT DES FORMATIONS

- Distinguer satisfaction, acquisition, transfert et impact
- Choisir des indicateurs simples et pertinents
- Recueillir les résultats à court et à moyen terme
- Améliorer le plan de développement dans un contexte africain ou international

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes pédagogiques : la formation alterne apports méthodologiques, analyse de besoins, études de cas et ateliers de construction. Les participants élaborent une action ou un plan de développement directement applicable à leur organisation.

Modalités d'évaluation : les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen d'exercices pratiques et d'études de situations. Une production finale permet de vérifier la capacité de chaque participant à analyser un besoin, formuler des objectifs, choisir des modalités d'apprentissage et définir des indicateurs d'impact.

De l'analyse des besoins au pilotage du plan de formation

Construire un plan de formation aligné sur les priorités de l'organisation, maîtriser les ressources et assurer un suivi opérationnel et budgétaire efficace.

DOMAINE Ressources humaines et développement des compétences	NIVEAU Intermédiaire
PUBLIC professionnels des ressources humaines et de la formation, responsables du développement des compétences, managers et dirigeants impliqués dans la construction ou la validation du plan de formation.	DURÉE 2 jours (14 h)
PRÉREQUIS une première expérience de la formation, de la gestion des compétences ou du pilotage budgétaire est recommandée. Les participants peuvent venir avec des données ou un projet de plan à structurer.	FORMAT Présentiel • classe à distance • hybride • intra

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Traduire les orientations stratégiques en priorités de formation ;
- Recueillir, qualifier et hiérarchiser les besoins ;
- Construire un plan réaliste intégrant budget, calendrier et prestataires ;
- Piloter la réalisation du plan à l'aide d'indicateurs et d'un reporting adapté.

Programme

MODULE 1 — TRADUIRE LA STRATÉGIE EN ORIENTATIONS DE FORMATION

- Identifier les priorités stratégiques et les transformations de l'organisation
- Anticiper l'évolution des métiers et des compétences
- Intégrer les besoins réglementaires, métiers et managériaux
- Définir les orientations et les critères de sélection des actions

MODULE 2 — RECUEILLIR ET QUALIFIER LES BESOINS

- Identifier les différentes sources d'information
- Distinguer demande exprimée et besoin réel de compétence
- Associer les managers, les collaborateurs et les parties prenantes
- Formaliser les besoins de manière claire et exploitable

MODULE 3 — PRIORISER LES ACTIONS ET CONSTRUIRE LE BUDGET

- Définir des critères de priorité transparents
- Arbitrer entre besoins individuels, collectifs et stratégiques
- Estimer les coûts directs et indirects des actions
- Construire différents scénarios selon les ressources disponibles

MODULE 4 — PLANIFIER LES ACTIONS ET SÉLECTIONNER LES PRESTATAIRES

- Construire un calendrier réaliste de déploiement
- Choisir les formats et modalités de formation
- Rédiger un cahier des charges précis
- Comparer les prestataires et sécuriser les engagements attendus

MODULE 5 — PILOTER LE PLAN ET ORGANISER LE REPORTING

- Suivre les inscriptions, la réalisation, le budget et les écarts
- Définir des indicateurs d'activité, de qualité et d'impact
- Construire un tableau de bord adapté aux décideurs
- Ajuster le plan aux contraintes africaines, internationales ou multisites

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes pédagogiques : la formation alterne apports méthodologiques, analyse de besoins, exercices de priorisation, études de cas et ateliers de construction. Les participants élaborent les principales composantes d'un plan de formation adapté à leur organisation.

Modalités d'évaluation : les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen d'exercices pratiques et d'études de situations. Une production finale permet de vérifier la capacité de chaque participant à qualifier les besoins, prioriser les actions, construire un budget et proposer un tableau de bord de suivi.

Devenir formateur interne : concevoir et animer une formation efficace

Transformer son expertise en apprentissages concrets, animer des séquences engageantes et faciliter durablement le transfert des connaissances au sein de l'organisation.

DOMAINE Ressources humaines et développement des compétences	NIVEAU Intermédiaire
PUBLIC formateurs internes ou occasionnels, experts métiers, professionnels des ressources humaines, managers, tuteurs et collaborateurs chargés de transmettre leurs connaissances.	DURÉE 2 jours (14 h)
PRÉREQUIS maîtriser le sujet professionnel qui fera l'objet de la formation. Une première expérience d'animation ou de transmission est recommandée, sans être obligatoire.	FORMAT Présentiel • classe à distance • hybride • intra

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Analyser les besoins des participants et formuler des objectifs pédagogiques ;
- Construire un scénario de formation structuré et adapté au public ;
- Animer des séquences participatives en présentiel ou à distance ;
- Évaluer les acquis et favoriser leur transfert en situation de travail.

Programme

MODULE 1 — COMPRENDRE LE RÔLE DU FORMATEUR ET LES BESOINS DES APPRENANTS

- Clarifier les missions et les responsabilités du formateur interne
- Identifier les besoins, les attentes et les prérequis des participants
- Comprendre les principes de l'apprentissage des adultes
- Prendre en compte les différences de rythme, d'expérience et de culture

MODULE 2 — CONSTRUIRE UN SCÉNARIO PÉDAGOGIQUE

- Traduire un besoin de compétence en objectifs pédagogiques observables
- Sélectionner et hiérarchiser les contenus essentiels
- Structurer une progression logique et réaliste
- Alterner apports, exercices, échanges et mises en pratique

MODULE 3 — ANIMER UNE FORMATION PARTICIPATIVE

- Adopter une posture facilitant l'apprentissage
- Présenter une consigne claire et lancer une activité
- Utiliser le questionnement, la reformulation et le feedback
- Gérer les rythmes, les interactions et les comportements du groupe

MODULE 4 — ADAPTER L'ANIMATION AU PRÉSENTIEL ET À LA DISTANCE

- Choisir les méthodes et les supports adaptés au format
- Maintenir l'attention et la participation
- Utiliser des outils numériques simples et accessibles
- Prévenir les difficultés techniques et prévoir des solutions alternatives

MODULE 5 — ÉVALUER LES ACQUIS ET FAVORISER LE TRANSFERT

- Vérifier les connaissances et les compétences pendant la formation
- Construire des exercices et des critères d'évaluation pertinents
- Organiser la mise en application en situation de travail
- Animer une séquence et construire son plan personnel de progression

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes pédagogiques : la formation repose sur une pédagogie active associant apports pratiques, travaux collaboratifs, conception de séquences et entraînements à l'animation. Chaque participant construit puis anime un extrait de formation adapté à son contexte professionnel.

Modalités d'évaluation : les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen d'exercices de conception et de mises en situation. Une animation finale permet de vérifier la capacité de chaque participant à présenter un objectif, transmettre un contenu, faire participer le groupe et évaluer les acquis.

Piloter les talents et la performance avec équité

Identifier les compétences stratégiques, développer les potentiels et sécuriser les parcours professionnels grâce à des décisions objectives et partagées.

DOMAINE Ressources humaines et développement des compétences	NIVEAU Avancé
PUBLIC professionnels expérimentés des ressources humaines, responsables du développement des talents, managers, cadres dirigeants et membres de comités de carrière.	DURÉE 2 jours (14 h)
PRÉREQUIS une expérience confirmée de la gestion des talents, de l'évaluation de la performance ou du management est recommandée. Les participants sont invités à venir avec une problématique concrète à analyser.	FORMAT Présentiel • classe à distance • hybride • intra

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Construire un référentiel de performance clair et adapté aux enjeux de l'organisation ;
- Organiser une revue des talents fondée sur des critères objectifs ;
- Accompagner le développement, la mobilité et la succession sur les postes clés ;
- Prendre des décisions équitables à partir de données fiables et pertinentes.

Programme

MODULE 1 — CONSTRUIRE UN RÉFÉRENTIEL DE PERFORMANCE

- Relier la performance aux orientations stratégiques
- Définir les résultats, les compétences et les comportements attendus
- Distinguer performance actuelle, potentiel et capacité d'évolution
- Construire des critères observables, transparents et partagés

MODULE 2 — ORGANISER UNE REVUE DES TALENTS OBJECTIVE

- Définir les finalités et les étapes de la revue des talents
- Recueillir et croiser les données utiles
- Positionner les collaborateurs à partir de critères homogènes
- Organiser la calibration des évaluations entre managers

MODULE 3 — ACCOMPAGNER LA PERFORMANCE ET LE DÉVELOPPEMENT

- Fixer des objectifs cohérents et évolutifs
- Installer des échanges réguliers sur la performance
- Identifier les forces, les écarts et les besoins de développement
- Construire des plans de progression individualisés

MODULE 4 — FAVORISER LA MOBILITÉ ET PRÉPARER LA SUCCESSION

- Identifier les postes et les compétences critiques
- Repérer les viviers de talents et les possibilités de mobilité
- Construire des scénarios de succession réalistes
- Sécuriser le développement et le transfert des connaissances

MODULE 5 — GARANTIR L'ÉQUITÉ ET FIABILISER LES DÉCISIONS

- Identifier et limiter les biais d'évaluation
- Vérifier la qualité, la pertinence et la confidentialité des données
- Suivre des indicateurs de diversité, de mobilité et de développement
- Adapter les dispositifs aux contextes africains, internationaux et interculturels

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes pédagogiques : la formation alterne apports méthodologiques, diagnostic des pratiques, études de cas, simulations de revues de talents et travaux collaboratifs. Les participants construisent ou améliorent un dispositif adapté aux enjeux de leur organisation.

Modalités d'évaluation : les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen d'exercices d'analyse et de mises en situation. Une étude de cas finale permet de vérifier la capacité de chaque participant à évaluer une situation, limiter les biais et proposer des décisions de développement, de mobilité ou de succession argumentées.



Synthèse financière

Chiffre d'affaires
125 000
Total annuel

Marge brute
18,5 %
% du chiffre d'affaires

Résultat opérationnel
42 750
Total annuel

Marge opérationnelle
7,2 %
% du chiffre d'affaires

Evolution du chiffre d'affaires



Répartition par activité



Analyse par trimestre

	T1	T2	T3	T4	Total
Chiffre d'affaires	28 450	30 750	32 600	33 200	125 000
Marge brute (%)	17,8 %	18,2 %	18,7 %	19,1 %	18,5 %
Résultat opérationnel	9 850	10 200	11 350	11 350	42 750
Marge opérationnelle (%)	6,9 %	7,1 %	7,4 %	7,4 %	7,2 %

COMPTABILITÉ & GESTION FINANCIÈRE

FORMATION 01 • FIN01-FR

Finance pour non-financiers : comprendre les chiffres pour mieux décider

Maîtriser les notions financières essentielles, interpréter les principaux documents comptables et utiliser les chiffres pour piloter une activité ou une entreprise.

DOMAINE Finance et pilotage	NIVEAU Fondamentaux
PUBLIC entrepreneurs, créateurs d'entreprise, managers, responsables opérationnels, chefs de projet, commerciaux et professionnels non financiers souhaitant mieux comprendre les données financières.	DURÉE 2 jours (14 h)
PRÉREQUIS aucun prérequis en comptabilité ou en finance. Une connaissance de son activité ou de son environnement professionnel facilite les exercices.	FORMAT Présentiel • classe à distance • hybride • intra

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Lire et comprendre un bilan et un compte de résultat ;
- Analyser les principaux indicateurs financiers ;
- Calculer les coûts, les marges et le seuil de rentabilité ;
- Utiliser les données financières pour prendre des décisions opérationnelles.

Programme

MODULE 1 — COMPRENDRE LES FONDAMENTAUX DE LA FINANCE D'ENTREPRISE

- Identifier le rôle de la finance dans le fonctionnement d'une entreprise
- Maîtriser le vocabulaire financier indispensable
- Distinguer chiffre d'affaires, marge, résultat et trésorerie
- Comprendre les principaux flux économiques et financiers

MODULE 2 — LIRE ET INTERPRÉTER LE COMPTE DE RÉSULTAT

- Comprendre la structure du compte de résultat
- Identifier les produits et les charges
- Analyser les différents niveaux de résultat
- Interpréter la marge, le résultat d'exploitation et la rentabilité

MODULE 3 — DÉCODER LE BILAN ET LES ÉQUILIBRES FINANCIERS

- Comprendre la structure de l'actif et du passif
- Identifier les investissements, les stocks, les créances et les dettes
- Comprendre le fonds de roulement et le besoin en fonds de roulement
- Analyser la trésorerie et repérer les signes de fragilité financière

MODULE 4 — CALCULER LES COÛTS, LES MARGES ET LA RENTABILITÉ

- Distinguer les charges fixes, variables, directes et indirectes
- Calculer le coût et la marge d'un produit ou d'un service
- Déterminer le seuil de rentabilité et le point mort
- Identifier les principaux leviers d'amélioration de la rentabilité

MODULE 5 — PILOTER LA PERFORMANCE ET PRENDRE DES DÉCISIONS

- Construire et suivre un budget simple
- Analyser les écarts entre prévisions et réalisations
- Choisir les indicateurs financiers utiles à l'activité
- Évaluer l'impact d'une décision ou d'un investissement

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes pédagogiques : la formation alterne explications accessibles, exercices de calcul, lecture de documents financiers et études de cas. Les participants analysent des situations proches de leur activité et construisent des indicateurs directement utilisables.

Modalités d'évaluation : les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen de quiz, d'exercices de calcul et d'études de situations. Une étude de cas finale permet de vérifier la capacité de chaque participant à interpréter des données financières, calculer une rentabilité et argumenter une décision opérationnelle.

Piloter sa trésorerie dans un environnement international

Anticiper les besoins de liquidité, sécuriser les flux financiers et maîtriser les risques de trésorerie dans un contexte africain et international.

DOMAINE Finance et pilotage	NIVEAU Intermédiaire
PUBLIC entrepreneurs, dirigeants de PME, managers, responsables administratifs, chefs de projet et responsables non financiers impliqués dans le suivi de la trésorerie.	DURÉE 2 jours (14 h)
PRÉREQUIS connaître les notions financières essentielles ou avoir une première expérience du suivi budgétaire ou de trésorerie. La maîtrise des calculs courants sur tableur est recommandée.	FORMAT Présentiel • classe à distance • hybride • intra

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Construire et actualiser des prévisions de trésorerie ;
- Analyser les effets du besoin en fonds de roulement sur les liquidités ;
- Identifier les principaux risques liés aux opérations internationales et aux devises ;
- Élaborer des scénarios de financement et mettre en place des seuils d'alerte.

Programme

MODULE 1 — COMPRENDRE ET PRÉVOIR LES FLUX DE TRÉSORERIE

- Distinguer résultat comptable, capacité financière et trésorerie disponible
- Identifier les encaissements et les décaissements
- Construire un plan de trésorerie à court et à moyen terme
- Actualiser les prévisions à partir des flux réels

MODULE 2 — MAÎTRISER LE BESOIN EN FONDS DE ROULEMENT

- Comprendre les effets des délais clients, fournisseurs et des stocks
- Calculer et interpréter le besoin en fonds de roulement
- Identifier les causes d'une tension de trésorerie
- Agir sur les délais, les stocks, les acomptes et le recouvrement

MODULE 3 — SÉCURISER LES FLUX INTERNATIONAUX ET LE RISQUE DE CHANGE

- Identifier les risques liés aux devises et aux fluctuations de change
- Mesurer l'impact d'une variation de taux sur les flux
- Repérer les risques de transfert, de paiement et de rapatriement des fonds
- Découvrir les principaux moyens de paiement et outils de couverture

MODULE 4 — CHOISIR DES FINANCEMENTS À COURT TERME

- Évaluer le besoin, le montant et la durée du financement
- Comparer découvert, ligne de crédit, affacturage et crédit de campagne
- Analyser les coûts, les garanties et les conditions
- Préparer les informations nécessaires au dialogue avec les financeurs

MODULE 5 — CONSTRUIRE DES SCÉNARIOS ET DES ALERTES

- Élaborer des hypothèses optimistes, réalistes et dégradées
- Réaliser des simulations de sensibilité
- Définir des seuils d'alerte et des actions correctives
- Construire un tableau de bord adapté aux contextes africains et internationaux

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes pédagogiques : la formation alterne explications pratiques, exercices de calcul, construction de prévisions et études de cas internationales. Chaque participant élabore un outil de simulation comprenant différents scénarios et seuils d'alerte.

Modalités d'évaluation : les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen d'exercices pratiques et d'analyses de situations. Une étude de cas finale permet de vérifier la capacité de chaque participant à construire une prévision de trésorerie, identifier un besoin de financement et proposer des actions correctives.



GESTION DE PROJET

FORMATION 01 • PM01-FR

S'initier aux fondamentaux de la gestion de projet

Acquérir une méthode structurée pour cadrer, organiser, piloter et clôturer un projet dans un environnement africain ou international.

DOMAINE Gestion de projet	NIVEAU Fondamentaux
PUBLIC futurs chefs de projet, contributeurs, coordinateurs, responsables de programmes et professionnels participant à la réalisation de projets.	DURÉE 2 jours (14 h)
PRÉREQUIS aucun prérequis. Une connaissance de son environnement professionnel ou un projet à préparer facilite les exercices.	FORMAT Présentiel • classe à distance • hybride • intra

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Cadrer un projet en clarifiant sa finalité, sa valeur attendue et ses livrables ;
- Identifier les parties prenantes et organiser la gouvernance ;
- Construire un planning, répartir les responsabilités et anticiper les risques ;
- Suivre l'avancement, gérer les écarts et capitaliser sur le retour d'expérience.

Programme

MODULE 1 — COMPRENDRE ET CADRER UN PROJET

- Distinguer projet, activité récurrente et programme
- Identifier les grandes étapes du cycle de vie
- Clarifier le besoin, les objectifs et la valeur attendue
- Formaliser les contraintes, les hypothèses et les critères de réussite

MODULE 2 — IDENTIFIER LES PARTIES PRENANTES ET LA GOUVERNANCE

- Repérer les acteurs concernés ou influents
- Analyser leurs attentes, leurs rôles et leur niveau d'influence
- Définir le rôle du commanditaire, du chef de projet et des contributeurs
- Organiser les décisions, la communication et les points de pilotage

MODULE 3 — DÉFINIR LE PÉRIMÈTRE ET LES LIVRABLES

- Délimiter ce qui est inclus et exclu du projet
- Décomposer le projet en activités et en livrables
- Définir les exigences et les critères d'acceptation
- Prévenir les modifications non maîtrisées du périmètre

MODULE 4 — PLANIFIER LES ACTIVITÉS, LES RESSOURCES ET LES RISQUES

- Ordonnancer les tâches et identifier les dépendances
- Estimer les délais et construire les principaux jalons
- Répartir les responsabilités et les ressources
- Identifier les risques et prévoir des actions de prévention

MODULE 5 — PILOTER, CLÔTURER ET CAPITALISER

- Suivre l'avancement à l'aide d'indicateurs simples
- Gérer les écarts, les aléas et les demandes de changement
- Valider les livrables et clôturer le projet
- Organiser le retour d'expérience dans un contexte africain ou international

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes pédagogiques : la formation alterne apports pratiques, études de cas, travaux collaboratifs et utilisation d'outils simples de gestion de projet. Les participants construisent progressivement le cadrage et le planning d'un projet proche de leur activité.

Modalités d'évaluation : les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen de quiz et d'exercices pratiques. Une étude de cas finale permet de vérifier la capacité de chaque participant à cadrer un projet, organiser les responsabilités, construire un planning et définir les modalités de suivi.

Maîtriser les outils de planification et de pilotage de projet

Décomposer les activités, estimer les ressources et utiliser des outils simples pour maîtriser les délais, les coûts et la qualité d'un projet.

DOMAINE Gestion de projet	NIVEAU Fondamentaux
PUBLIC chefs de projet débutants, coordinateurs, contributeurs, responsables de programmes et professionnels chargés de planifier ou de suivre des projets.	DURÉE 2 jours (14 h)
PRÉREQUIS aucun prérequis technique. Une connaissance des principes essentiels de la gestion de projet ou un projet à analyser facilite les exercices.	FORMAT Présentiel • classe à distance • hybride • intra

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Décomposer un projet en activités, tâches et livrables ;
- Estimer les charges, les ressources et les délais ;
- Utiliser des outils visuels pour planifier et suivre l'avancement ;
- Construire un budget et un reporting adaptés au pilotage du projet.

Programme

MODULE 1 — DÉCOMPOSER ET STRUCTURER LE PROJET

- Clarifier le périmètre et les livrables attendus
- Décomposer le projet en lots de travail et en tâches
- Identifier les dépendances et les points de contrôle
- Formaliser une structure de découpage du projet

MODULE 2 — ESTIMER LES CHARGES, LES RESSOURCES ET LES DÉLAIS

- Choisir une méthode d'estimation adaptée
- Évaluer la charge de travail et les ressources nécessaires
- Identifier les hypothèses et les marges d'incertitude
- Construire des jalons et un calendrier réaliste

MODULE 3 — UTILISER DES OUTILS VISUELS DE PLANIFICATION

- Construire un diagramme de Gantt
- Visualiser les dépendances et les activités critiques
- Organiser le suivi à l'aide d'un tableau Kanban
- Choisir entre une approche prédictive, agile ou hybride

MODULE 4 — PILOTER LE BUDGET ET LA QUALITÉ

- Construire et consolider le budget prévisionnel
- Suivre les dépenses, les engagements et les écarts
- Définir les exigences et les critères de qualité
- Organiser les contrôles et la validation des livrables

MODULE 5 — CONSTRUIRE UN REPORTING UTILE À LA DÉCISION

- Sélectionner des indicateurs de délai, de coût, de qualité et de risque
- Présenter les avancées, les écarts et les décisions attendues
- Adapter le reporting au commanditaire et aux parties prenantes
- Tenir compte des contraintes africaines, internationales ou multisites

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes pédagogiques : la formation alterne apports pratiques, exercices d'estimation, construction de plannings, études de cas et utilisation d'outils visuels. Les participants élaborent progressivement les principaux outils de pilotage d'un projet.

Modalités d'évaluation : les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen d'exercices pratiques et d'études de situations. Une étude de cas finale permet de vérifier la capacité de chaque participant à décomposer un projet, estimer les charges, construire un planning et présenter un tableau de bord.

Mobiliser les acteurs d'un projet : réussir la dimension humaine

Clarifier les rôles, développer la coopération et maintenir l'engagement des contributeurs tout au long du projet.

DOMAINE Gestion de projet	NIVEAU Intermédiaire
PUBLIC chefs de projet, coordinateurs, contributeurs, responsables de programmes et managers impliqués dans des projets transversaux.	DURÉE 2 jours (14 h)
PRÉREQUIS une première expérience de la participation ou du pilotage d'un projet est recommandée. Les participants peuvent venir avec une situation de coopération à analyser.	FORMAT Présentiel • classe à distance • hybride • intra

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Clarifier les rôles et créer des conditions favorables à la coopération ;
- Adapter leur communication aux acteurs et aux différentes étapes du projet ;
- Faciliter les décisions dans un environnement transversal ;
- Gérer les tensions et maintenir l'engagement des contributeurs.

Programme

MODULE 1 — CLARIFIER LES RÔLES ET CONSTRUIRE LA COOPÉRATION

- Identifier les responsabilités du chef de projet et des contributeurs
- Clarifier les rôles, les niveaux d'autonomie et les règles de décision
- Définir des règles de fonctionnement partagées
- Créer un climat de confiance et de sécurité psychologique

MODULE 2 — ORGANISER UNE COMMUNICATION DE PROJET EFFICACE

- Identifier les besoins d'information des parties prenantes
- Choisir les messages, les canaux et la fréquence des échanges
- Animer des réunions et des points d'avancement utiles
- Assurer la traçabilité des décisions et des engagements

MODULE 3 — FACILITER LES DÉCISIONS EN MODE TRANSVERSAL

- Construire sa légitimité sans autorité hiérarchique
- Associer les acteurs pertinents au processus de décision
- Distinguer consultation, recommandation, consensus et arbitrage
- Communiquer une décision et accompagner sa mise en œuvre

MODULE 4 — GÉRER LES TENSIONS ET LES ARBITRAGES

- Repérer les signaux de tension ou de désengagement
- Identifier les intérêts, les contraintes et les désaccords
- Conduire un échange de régulation
- Négocier les priorités, les ressources et les délais

MODULE 5 — MAINTENIR L'ENGAGEMENT DES CONTRIBUTEURS

- Donner du sens aux contributions et valoriser les avancées
- Adapter le suivi au niveau d'autonomie des acteurs
- Renforcer la coopération au sein des équipes hybrides ou multisites
- Prendre en compte les réalités culturelles africaines et internationales

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes pédagogiques : la formation alterne apports pratiques, autodiagnostic, cartographie des acteurs, études de cas et simulations. Les participants analysent les dynamiques humaines d'un projet et construisent des réponses adaptées à leur contexte.

Modalités d'évaluation : les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen d'exercices pratiques et de mises en situation. Une simulation finale permet de vérifier la capacité de chaque participant à clarifier les rôles, faciliter une décision, réguler une tension et mobiliser les contributeurs.

Anticiper et piloter les risques d'un projet

Identifier les incertitudes, hiérarchiser les risques et construire des réponses permettant de sécuriser les objectifs et de renforcer la résilience du projet.

DOMAINE Gestion de projet	NIVEAU Avancé
PUBLIC chefs de projet expérimentés, responsables de programmes, responsables des risques, coordinateurs et cadres impliqués dans des projets complexes.	DURÉE 2 jours (14 h)
PRÉREQUIS une expérience confirmée de la gestion de projet est recommandée. Les participants sont invités à venir avec un projet ou une situation complexe à analyser.	FORMAT Présentiel • classe à distance • hybride • intra

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier les risques et les opportunités pouvant affecter un projet ;
- Évaluer leur probabilité, leur impact et leur niveau de criticité ;
- Construire des réponses préventives et des plans de contingence ;
- Organiser le suivi, les alertes et la prise de décision face aux risques.

Programme

MODULE 1 — COMPRENDRE LES ENJEUX DU MANAGEMENT DES RISQUES

- Distinguer risque, problème, hypothèse et contrainte
- Comprendre les effets de l'incertitude sur les objectifs du projet
- Identifier les responsabilités des acteurs
- Définir le niveau de tolérance et les règles de gestion des risques

MODULE 2 — IDENTIFIER LES RISQUES ET LES OPPORTUNITÉS

- Analyser le contexte, les objectifs et les parties prenantes
- Repérer les risques techniques, financiers, humains, réglementaires et géopolitiques
- Utiliser des méthodes collectives d'identification
- Formaliser les risques dans un registre structuré

MODULE 3 — ÉVALUER ET HIÉRARCHISER LES RISQUES

- Estimer la probabilité et les impacts potentiels
- Définir des critères et une échelle de criticité
- Construire une matrice des risques
- Prioriser les risques nécessitant une surveillance ou une action immédiate

MODULE 4 — CONSTRUIRE LES RÉPONSES ET LES PLANS DE CONTINGENCE

- Choisir entre éviter, réduire, transférer ou accepter un risque
- Désigner un responsable et définir les actions préventives
- Construire des plans de contingence et des solutions alternatives
- Prévoir les ressources, les réserves et les conditions de déclenchement

MODULE 5 — ORGANISER LA GOUVERNANCE DES ALERTES ET LA RÉSILIENCE

- Définir les indicateurs précoces et les seuils d'alerte
- Intégrer le suivi des risques aux instances de pilotage
- Réévaluer les risques et adapter les réponses
- Capitaliser sur les événements dans un contexte africain ou international

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes pédagogiques : la formation alterne apports méthodologiques, identification collective des risques, construction de matrices, analyses de scénarios et simulations de gestion de crise. Les participants élaborent un registre des risques et un plan de réponse adaptés à leur projet.

Modalités d'évaluation : les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen d'exercices d'analyse et d'études de situations. Une étude de cas finale permet de vérifier la capacité de chaque participant à identifier, évaluer et hiérarchiser les risques, puis à proposer des réponses et un dispositif de suivi.



MARKETING & IMAGE DE MARQUE

FORMATION 01 • MARK01-FR

Maîtriser les fondamentaux du marketing

Comprendre son marché, identifier les attentes des clients et construire une offre créatrice de valeur dans un environnement international.

DOMAINE Marketing et marque	NIVEAU Fondamentaux
PUBLIC professionnels débutant dans le marketing, entrepreneurs, responsables commerciaux, chefs de produit, chefs de projet et dirigeants de petites ou moyennes entreprises.	DURÉE 2 jours (14 h)
PRÉREQUIS aucun prérequis. Une connaissance de son activité, de ses produits ou de ses clients facilite les exercices.	FORMAT Présentiel • classe à distance • hybride • intra

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Analyser un marché et comprendre les besoins des clients ;
- Segmenter les publics et sélectionner des cibles prioritaires ;
- Construire une proposition de valeur claire et différenciante ;
- Définir un mix marketing cohérent et mesurer ses résultats.

Programme

MODULE 1 — COMPRENDRE LE RÔLE ET LES ÉVOLUTIONS DU MARKETING

- Définir les principales missions du marketing
- Distinguer marketing stratégique et marketing opérationnel
- Comprendre l'évolution des comportements et des parcours clients
- Intégrer les enjeux du numérique, des données et du marketing responsable

MODULE 2 — ANALYSER LE MARCHÉ ET LES BESOINS DES CLIENTS

- Identifier les tendances, les acteurs et les facteurs d'influence
- Analyser la concurrence et les solutions alternatives
- Recueillir et interpréter les attentes des clients
- Transformer les informations disponibles en opportunités marketing

MODULE 3 — SEGMENTER LE MARCHÉ ET CHOISIR SES CIBLES

- Définir des critères de segmentation pertinents
- Construire des profils de clients représentatifs
- Évaluer l'attractivité et l'accessibilité des segments
- Sélectionner les cibles prioritaires et définir son positionnement

MODULE 4 — CONSTRUIRE UNE PROPOSITION DE VALEUR ET UN MIX MARKETING

- Identifier les problèmes, les attentes et les bénéfices recherchés
- Formuler une proposition de valeur claire et différenciante
- Définir l'offre, le prix, les canaux de distribution et la communication
- Assurer la cohérence entre les différents éléments du mix marketing

MODULE 5 — DÉPLOYER ET MESURER LES ACTIONS MARKETING

- Définir des objectifs marketing mesurables
- Construire un plan d'action et un calendrier
- Choisir des indicateurs de notoriété, d'acquisition, de conversion et de fidélisation
- Adapter le déploiement aux marchés africains et internationaux

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes pédagogiques : la formation alterne apports pratiques, analyse de marchés, études de cas et travaux collaboratifs. Les participants construisent progressivement une proposition de valeur et un plan marketing adapté à une activité réelle ou fictive.

Modalités d'évaluation : les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen de quiz et d'exercices pratiques. Une étude de cas finale permet de vérifier la capacité de chaque participant à analyser un marché, choisir une cible, formuler une proposition de valeur et définir des actions mesurables.

Adapter sa stratégie marketing aux marchés B2B et B2C

Comprendre les spécificités des clients professionnels et particuliers afin de construire des parcours, des messages et des actions marketing adaptés.

DOMAINE Marketing et marque	NIVEAU Fondamentaux
PUBLIC professionnels du marketing, entrepreneurs, responsables commerciaux, chefs de produit, chefs de projet et dirigeants intervenant sur des marchés B2B ou B2C.	DURÉE 2 jours (14 h)
PRÉREQUIS aucun prérequis. Une connaissance de son offre, de ses clients ou de son marché facilite les exercices.	FORMAT Présentiel • classe à distance • hybride • intra

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Distinguer les comportements et les parcours d'achat en B2B et en B2C ;
- Construire des profils clients à partir de données pertinentes ;
- Adapter le positionnement, les messages et les canaux aux marchés ciblés ;
- Mesurer la conversion et la performance des actions marketing.

Programme

MODULE 1 — COMPRENDRE LES SPÉCIFICITÉS DES MARCHÉS B2B ET B2C

- Distinguer les caractéristiques des marchés professionnels et particuliers
- Identifier les acteurs et les rôles dans la décision d'achat
- Comprendre les motivations rationnelles, émotionnelles et relationnelles
- Comparer la durée, la complexité et la valeur des cycles de vente

MODULE 2 — CARTOGRAPHIER LES PARCOURS D'ACHAT

- Identifier les étapes allant de la prise de conscience à la fidélisation
- Repérer les points de contact physiques et numériques
- Analyser les attentes, les freins et les moments décisifs
- Adapter le parcours aux usages des différents marchés

MODULE 3 — CONSTRUIRE DES PERSONAS ET EXPLOITER LES DONNÉES

- Définir des critères de segmentation B2B et B2C
- Construire des personas fondés sur des informations utiles
- Utiliser les données clients dans le respect des règles de confidentialité
- Transformer les informations collectées en décisions marketing

MODULE 4 — ADAPTER LE POSITIONNEMENT, LES MESSAGES ET LES CANAUX

- Formuler une proposition de valeur adaptée à chaque cible
- Différencier son offre face à la concurrence
- Choisir les canaux physiques, digitaux et relationnels
- Assurer la cohérence des messages sur l'ensemble du parcours

MODULE 5 — PILOTER L'ACQUISITION, LA CONVERSION ET LA FIDÉLISATION

- Définir les objectifs de chaque étape du parcours
- Choisir des indicateurs d'acquisition, de conversion et de fidélisation
- Analyser les résultats et identifier les points de rupture
- Adapter les actions aux marchés africains et internationaux

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes pédagogiques : la formation alterne apports pratiques, comparaisons B2B/B2C, construction de personas, cartographie de parcours clients et études de cas. Les participants travaillent sur leur propre marché ou sur une activité proposée pendant la session.

Modalités d'évaluation : les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen de quiz et d'exercices pratiques. Une étude de cas finale permet de vérifier la capacité de chaque participant à analyser un parcours d'achat, définir un positionnement et choisir des actions et indicateurs adaptés.

Construire et piloter une marque forte

Définir une identité distinctive, assurer la cohérence de l'expérience de marque et développer durablement sa réputation sur des marchés africains et internationaux.

DOMAINE Marketing et marque	NIVEAU Avancé
PUBLIC Professionnels marketing, entrepreneurs et responsables commerciaux	DURÉE 2 jours (14 h)
PRÉREQUIS Expérience confirmée du domaine et situation complexe à traiter pendant la formation.	FORMAT Présentiel • classe à distance • hybride • intra

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Construire une plateforme de marque claire et différenciante ;
- Définir une identité cohérente avec le positionnement et les publics ciblés ;
- Piloter la réputation de la marque sur les canaux physiques et numériques ;
- Organiser une gouvernance garantissant sa cohérence et son adaptation aux marchés.

Programme

MODULE 1 — DÉFINIR LA PLATEFORME DE MARQUE

- Clarifier la vision, la mission, les valeurs et la raison d'être
- Identifier les publics et leurs attentes
- Formuler la promesse et les bénéfices associés
- Définir la personnalité et les preuves de la marque

MODULE 2 — CONSTRUIRE UN POSITIONNEMENT DIFFÉRENCIANT

- Analyser le marché, les concurrents et les perceptions
- Identifier les territoires de marque disponibles
- Définir les éléments distinctifs et la valeur apportée
- Formuler un positionnement crédible, pertinent et durable

MODULE 3 — CRÉER UNE IDENTITÉ COHÉRENTE ET RECONNAISSABLE

- Définir l'identité verbale : nom, messages, ton et récit
- Traduire le positionnement en principes d'identité visuelle
- Assurer la cohérence entre les différents supports
- Construire des repères et des règles d'utilisation de la marque

MODULE 4 — PILOTER L'EXPÉRIENCE ET LA RÉPUTATION NUMÉRIQUE

- Cartographier les principaux points de contact
- Aligner la communication, l'expérience client et les comportements internes
- Surveiller les conversations, les avis et les signaux de réputation
- Préparer les réponses face aux critiques et aux situations sensibles

MODULE 5 — ORGANISER LA GOUVERNANCE ET LE DÉPLOIEMENT DE LA MARQUE

- Clarifier les rôles et les processus de validation
- Définir les indicateurs de notoriété, d'image et de préférence
- Adapter la marque aux réalités locales sans perdre sa cohérence
- Construire une feuille de route pour les marchés africains et internationaux

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes pédagogiques : la formation alterne apports méthodologiques, diagnostic de marque, benchmark, études de cas et ateliers de construction. Les participants élaborent ou renforcent une plateforme de marque directement applicable à leur organisation.

Modalités d'évaluation : les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen d'exercices d'analyse et de travaux pratiques. Une présentation finale permet de vérifier la capacité de chaque participant à formuler un positionnement, structurer une identité et proposer un dispositif de gouvernance de marque.



VENTE DE SOLUTIONS & GESTION DES GRANDS COMPTES

FORMATION 01 • SAL01-FR

Maîtriser les fondamentaux de la vente

Préparer ses entretiens, comprendre les besoins du client et construire une argumentation de valeur pour conclure et développer une relation commerciale durable.

DOMAINE Vente et développement commercial	NIVEAU Fondamentaux
PUBLIC commerciaux débutants, chargés d'affaires, responsables de comptes, entrepreneurs et professionnels amenés à vendre un produit, un service ou une solution.	DURÉE 2 jours (14 h)
PRÉREQUIS aucun prérequis. Une connaissance de son offre, de ses clients ou de son marché facilite les exercices.	FORMAT Présentiel • classe à distance • hybride • intra

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Préparer un entretien commercial en définissant des objectifs précis ;
- Découvrir et qualifier les besoins, les motivations et les critères de décision du client ;
- Présenter une proposition de valeur adaptée et traiter les objections ;
- Conclure la vente et organiser un suivi favorisant la fidélisation.

Programme

MODULE 1 — PRÉPARER EFFICACEMENT L'ENTRETIEN COMMERCIAL

- Identifier les étapes du processus de vente
- Rechercher les informations utiles sur le client et son environnement
- Définir les objectifs et les résultats attendus
- Préparer sa stratégie, ses questions et ses supports

MODULE 2 — DÉCOUVRIR ET QUALIFIER LES BESOINS DU CLIENT

- Installer un climat de confiance
- Utiliser des questions ouvertes, ciblées et de clarification
- Pratiquer l'écoute active et la reformulation
- Identifier les besoins explicites, les motivations et les critères de décision

MODULE 3 — CONSTRUIRE UNE ARGUMENTATION DE VALEUR

- Relier les caractéristiques de l'offre aux bénéfices recherchés
- Adapter ses arguments au profil et aux priorités du client
- Utiliser des preuves, des exemples et des résultats concrets
- Présenter une proposition claire, différenciante et crédible

MODULE 4 — TRAITER LES OBJECTIONS ET NÉGOCIER

- Accueillir une objection sans adopter une posture défensive
- Identifier sa nature et sa cause réelle
- Répondre avec méthode et vérifier l'acceptation de la réponse
- Défendre la valeur de l'offre avant de négocier le prix

MODULE 5 — CONCLURE LA VENTE ET DÉVELOPPER LA RELATION CLIENT

- Repérer les signaux favorables à la conclusion
- Obtenir un engagement clair sur la prochaine étape
- Formaliser les accords et sécuriser le suivi
- Adapter la relation commerciale aux contextes africains et internationaux

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes pédagogiques : la formation alterne apports pratiques, autodiagnostic, exercices de questionnement, préparation d'argumentaires et simulations de vente. Les participants s'entraînent à partir de situations proches de leur activité commerciale.

Modalités d'évaluation : les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen de quiz, d'exercices pratiques et de jeux de rôle. Une simulation finale permet de vérifier la capacité de chaque participant à découvrir les besoins, argumenter, traiter une objection et obtenir un engagement.

Passer de la vente de produits à la vente de solutions

Développer des méthodes actuelles et immédiatement mobilisables sur le thème « Techniques de vente : du produit vers la solution », adaptées aux réalités des organisations africaines et internationales.

DOMAINE Vente et développement commercial	NIVEAU Fondamentaux
PUBLIC commerciaux, chargés d'affaires, responsables de comptes, entrepreneurs et professionnels souhaitant évoluer vers une vente plus consultative.	DURÉE 2 jours (14 h)
PRÉREQUIS aucun prérequis. Une connaissance de son offre, de ses clients et de son marché facilite les exercices.	FORMAT Présentiel • classe à distance • hybride • intra

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier les enjeux stratégiques, opérationnels et financiers du client ;
- Conduire un diagnostic commercial approfondi ;
- Construire une solution reliant l'offre aux résultats attendus ;
- Démontrer la valeur de la solution et obtenir l'engagement du client.

Programme

MODULE 1 — PASSER D'UNE LOGIQUE PRODUIT À UNE LOGIQUE CLIENT

- Distinguer vente de produit, vente de service et vente de solution
- Comprendre les limites d'une argumentation centrée sur les caractéristiques
- Identifier les enjeux, les priorités et l'environnement du client
- Adopter une posture de conseil et de création de valeur

MODULE 2 — CONDUIRE UN DIAGNOSTIC COMMERCIAL APPROFONDI

- Préparer les hypothèses et les questions de découverte
- Analyser la situation actuelle et les difficultés rencontrées
- Identifier les conséquences, les risques et les résultats recherchés
- Qualifier les acteurs, les critères et le processus de décision

MODULE 3 — CONSTRUIRE UNE SOLUTION ADAPTÉE

- Relier les composantes de l'offre aux besoins prioritaires
- Concevoir une réponse globale associant produits, services et accompagnement
- Personnaliser la solution sans complexité inutile
- Présenter les bénéfices opérationnels, humains et financiers

MODULE 4 — DÉMONTRER LA VALEUR À L'AIDE D'UN BUSINESS CASE

- Comparer le coût de la solution au coût du problème
- Identifier les gains, les économies et les risques évités
- Estimer le retour sur investissement et le délai de récupération
- Construire un argumentaire chiffré, crédible et accessible

MODULE 5 — OBTENIR L'ENGAGEMENT DU CLIENT

- Valider l'adéquation de la solution avec les attentes
- Traiter les objections et sécuriser les points sensibles
- Impliquer les décideurs et les parties prenantes
- Formaliser les prochaines étapes dans un contexte africain ou international

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes pédagogiques : la formation alterne apports pratiques, exercices de diagnostic, construction de propositions de valeur, études de cas et simulations commerciales. Les participants transforment une offre existante en solution adaptée à une problématique client.

Modalités d'évaluation : les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen d'exercices pratiques et de jeux de rôle. Une simulation finale permet de vérifier la capacité de chaque participant à diagnostiquer un besoin, construire une solution, démontrer sa valeur et obtenir un engagement.

Notre vision : Leadership Kaleidoscope®

Dans un environnement marqué par la complexité, l'incertitude et la transformation permanente, le leadership ne peut plus reposer sur un modèle unique. Il doit évoluer en fonction des situations, des équipes, des cultures et des enjeux de l'organisation.

Le **L2BW Leadership Kaleidoscope Framework®** propose une vision globale et dynamique du leadership. À l'image d'un kaléidoscope, ses différentes dimensions s'articulent et se rééquilibrent pour permettre au leader d'agir avec discernement, agilité et cohérence.

Au centre du modèle se trouve **l'orientation client**. Elle donne du sens aux décisions, guide les priorités et permet de maintenir l'organisation concentrée sur la valeur créée pour ses clients, ses bénéficiaires et ses autres parties prenantes.

Le modèle s'appuie sur quatre dimensions complémentaires :

- **Les qualités individuelles** : mieux se connaître, développer son intelligence émotionnelle, adapter ses comportements et mobiliser ses compétences avec authenticité.
- **L'intelligence collective** : relier les personnes, partager les connaissances, encourager la diversité des points de vue et faire émerger des solutions par la coopération.
- **La stratégie** : donner une direction claire, construire une vision partagée et préparer l'organisation aux évolutions futures.
- **La structure** : inscrire l'action du leader dans un cadre éthique associant gouvernance, conformité, responsabilité et clarté des rôles.



Ces dimensions prennent vie à travers **trois capacités essentielles** : **relier, engager et partager**. Elles permettent au leader de mobiliser les individus et les équipes, de renforcer la confiance et de favoriser une culture de responsabilité collective.

La **durabilité** et la **responsabilité sociétale des entreprises** orientent les décisions vers une performance équilibrée et pérenne. La **résilience** représente la capacité du leader et de l'organisation à faire face aux changements, à apprendre des situations rencontrées et à transformer les difficultés en nouvelles possibilités.

Avec ce modèle, Link 2 Business World place l'humain au cœur du leadership. Notre ambition est de développer des leaders capables de conjuguer performance, intelligence collective, responsabilité et adaptation aux changements et réalités économiques.

Relier les talents . Engager les équipes . Partager les savoirs . Construire une performance durable

Des formations qui s'adaptent à vos enjeux

Solutions sur mesure et déploiement international

Parce que chaque organisation possède ses propres priorités, métiers et réalités culturelles, nos formations peuvent être adaptées, combinées ou intégrées à un parcours complet.

Link 2 Business World vous accompagne depuis l'analyse de vos besoins jusqu'à la mesure des résultats. Nous concevons des solutions directement reliées à vos enjeux de performance, déployables au Luxembourg, en Europe et à l'international.

DIAGNOSTIC — Comprendre vos enjeux

Entretiens avec les parties prenantes, analyse des compétences disponibles et identification des écarts entre la situation actuelle et les résultats attendus.

CONCEPTION — Construire une réponse adaptée

Création de parcours personnalisés, contextualisation des contenus, intégration de cas locaux et définition des modalités d'apprentissage et d'évaluation.

DÉPLOIEMENT — Former au plus près du terrain

Déploiement en présentiel, à distance ou en format hybride, dans un ou plusieurs pays. Nous pouvons également former vos relais internes afin de faciliter une diffusion à plus grande échelle.

TRANSFERT — Transformer les acquis en pratiques

Plans d'application, accompagnement managérial, communautés de pratique, coaching et retours d'expérience favorisent l'utilisation concrète des compétences en situation de travail.

IMPACT — Mesurer les résultats

Des indicateurs permettent de suivre l'acquisition des compétences, leur application sur le terrain et leur contribution aux résultats individuels, collectifs et organisationnels.

CONTACT

Link 2 Business World

45-47, boulevard de la Pétrusse
L-2320 Luxembourg

Laurence Peschel
Email : l.peschel@l2bw.com
Gsm : +33 (0)6 84 52 03 26
www.l2bw.com



***Relier les talents,
Engager les équipes,
Construire une performance durable,
Ensemble***

