



Pour une stratégie gagnante

**FORMATIONS**

**2025**

V2 DU 20/03/2025

PRÉSENTÉ PAR  
Célia ROXO

2025

# SOMMAIRE

3

INFORMATIONS UTILES

8

CATÉGORIES DE  
FORMATIONS

10

PROGRAMMES DE  
FORMATIONS

72

RÉSULTATS

75

CONDITIONS  
GÉNÉRALES DE VENTE

76

INSCRIPTIONS





## Fonctionnement

Etant donné la situation exceptionnelle liée à la crise sanitaire : lorsque les formations en présentiel ne sont plus possibles, nous les transposons en **formations à distance avec les mêmes objectifs pédagogiques.**

Le déroulé pédagogique a été adapté à la situation, et notre système de classe virtuelle permet une interaction directe, en temps réel, avec votre formateur et les autres participants, autour d'un support pédagogique partagé, comme en salle de formation traditionnelle.

L'accès à la classe virtuelle est aisé et **ne nécessite pas de matériel particulier en dehors d'un ordinateur et d'une connexion internet fiable.**

Il est cependant recommandé de disposer d'un casque et de s'isoler dans un espace calme pendant le temps de la formation.

## Nos formations

**CERTI Process** ayant également une activité de **conseil et d'audit**, les thèmes abordés en formations portent principalement sur les systèmes de management Qualité, Sécurité et Environnement, ainsi que les outils pouvant être utilisés dans leur intégration.

Les contenus s'appuient sur les normes et référentiels pour lesquels les liens d'achats et/ou de téléchargement vous seront communiqués au préalable.

La durée entre la demande du bénéficiaire et le début de la formation est de **6 semaines maximum.**



**HANDICAP**

### **PERSONNES EN SITUATIONS DE HANDICAP :**

Nous mettons tout en œuvre pour vous accueillir dans les meilleurs conditions. Si vous avez des besoins spécifiques, contactez-nous au 06 87 43 74 81  
Référente handicap externalisée  
Mme Corinne FOURET.

## Notre mission

Notre mission est de vous accompagner dans la découverte de pratiques managériales, reconnues à l'international et de plus en plus utilisées en entreprise.

Les méthodes acquises à l'issue des formations vous permettront la mise en œuvre et la gestion d'un système dans la perspective d'une certification.

Nous prendrons soin de vous initier aux exigences de référentiels faisant écho aux systèmes de managements qui permettront à vos activités de s'axer sur LA performance que vous recherchez !



## Notre pédagogie

Pour garantir au maximum l'attention des stagiaires, la formation alterne des périodes de connexions avec les autres participants et le formateur, ainsi que des moments d'intersessions pendant lesquels vous travaillerez sur des exercices et cas pratiques.

Pour répondre aux différents besoins d'apprentissage, différents types de méthodes pédagogiques se succèdent : expositive, démonstrative, interrogative ou de découverte.

Le formateur reste disponible tout au long de la durée de la formation pour vous accompagner et vous aider en particulier dans la réalisation des travaux intersessions.

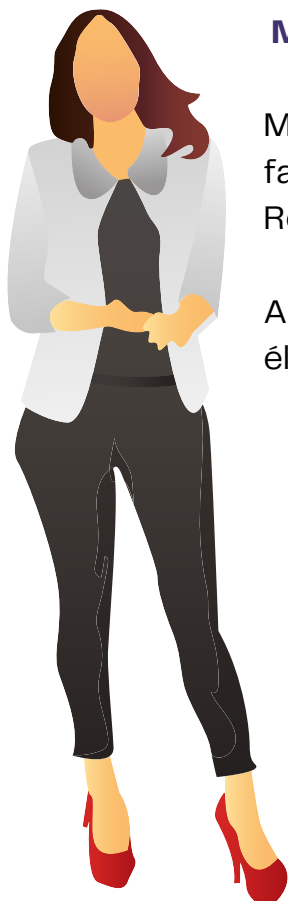
# Démarche qualité

## NOTRE ENGAGEMENT

La qualité, c'est notre capacité à satisfaire nos clients, stagiaires et demandeurs, à travers notre organisation et nos prestations.

Nos priorités:

- Mettre au service de nos clients nos connaissances spécifiques des secteurs QSE et RSE ;
- Accompagner nos clients dans l'analyse de leurs besoins et leur conseiller le plan d'actions le plus adapté;
- Adapter les contenus théoriques et phases pratiques aux niveaux et besoins des stagiaires;
- Concevoir chaque programme de formation en complète cohérence avec les objectifs définis.



## MISE EN CONFORMITÉ

Motivé par notre démarche qualité, nous avons souhaité faire certifier nos processus conformes aux exigences du Référentiel National Qualité, en décembre 2019.

Ainsi, les formations IDALIA–CERTI Process sont éligibles à une prise en charge financière par vos OPCO.



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :  
**action de formation.**

# L'équipe pédagogique :



## **Célia - Consultante, Auditrice**

Instaurer des standards de production pour amener les TPE/PME industrielles vers l'excellence opérationnelle. Les domaines de la Qualité, Santé et Sécurité au Travail, l'Environnement et la Responsabilité Sociétale des Entreprises deviennent clairs, praticables et une base perenne pour l'entreprise.



## **Pierre - Dr en sciences environnementales**

Expert dans l'étude des climats actuels et passés, et l'évolution des environnements par le développement d'outils techniques et statistiques. Ces outils permettent une meilleure compréhension des contraintes environnementales et des enjeux climatiques.



## **Caroline - Bien-être au travail**

Spécialisée dans la communicante positive, humaine et authentique, elle a à cœur d'accompagner les équipes dans la création et le maintien d'un environnement de travail positif, productif, inclusif et collaboratif. Management éthique et intergénérationnel, qualité de vie au travail et transformation des pratiques managériales et organisationnelles.



## **Sophie - Pilotage entreprise**

Les outils du management et l'art commercial sont maîtrisés par cette spécialiste dans l'accompagnement des dirigeants de TPE, les commerçants et les indépendants pour générer rentabilité et trésorerie.

# Lieux de formation

## EN PRESENTIEL

**Sessions organisées en entreprise, ou en espace de co-working, près de chez vous.**

## CLASSE VIRTUELLE

**Convocation envoyée par mail avec un lien Teams pour une connexion à distance**

**Une convocation vous parvient par mail avec un lien de connexion et le détail des conditions dans le livret d'accueil. Envoi des documents pédagogiques par mail.**





# Les actions de formations :

Les normes	Q	S	E	RSE	P.
ISO 9001, Comprendre les fondamentaux du management par la <b>Qualité</b>	✓				10
ISO 45001, Comprendre les fondamentaux du management de la <b>Santé et Sécurité au Travail</b>		✓			12
ISO 14001, Comprendre les fondamentaux du management <b>Environnemental</b>			✓		14
ISO 26000, Comprendre les fondamentaux de la <b>Responsabilité Sociétale des Entreprises</b>				✓	16

Les outils	Q	S	E	RSE	P.
Déployer un système QSE	✓	✓	✓		18
Bien utiliser les outils de la performance	✓	✓	✓		20
Consolider les plans d'action avec une revue de direction efficace	✓	✓	✓		22
Piloter et optimiser les processus	✓	✓	✓		24
Optimiser les activités de production	✓				26
Maîtriser les risques en élaborant le DUERP		✓		✓	28
Prévenir et gérer le syndrome d'épuisement professionnel		✓		✓	30
Prévenir et gérer le stress en milieu professionnel		✓		✓	32
Prévenir et gérer les conflits en milieu professionnel		✓		✓	34
Mobiliser l'intelligence collective en entreprise		✓		✓	36
Promouvoir et garantir le bien-être au travail : comment devenir CHO (Chief Happiness Officer)		✓		✓	38
Engager une analyse environnementale			✓	✓	40
Mieux maîtriser les dépenses énergétique de son entreprise			✓	✓	42
Comprendre et s'appropriier les enjeux du changement climatique			✓	✓	44
Comprendre et s'appropriier le développement durable de son organisation			✓	✓	46

Les outils (suite)	Q	S	E	RSE	P.
Réaliser une fresque du climat			✓	✓	48
Réaliser une fresque des organisations responsables				✓	50
Mettre en oeuvre une démarche RSE - Form'action.				✓	52

Le management					P.
Les bases du management					54
Devenir un manager éthique et bienveillant					56
Manager avec les couleurs					58
Manager une équipe intergénérationnelle					60
Créer et maintenir une cohésion d'équipe					62
Mieux communiquer grâce à la Communication Non Violente					64

Les outils de la formation	Q				P.
Formation de formateur, construire et dispenser la formation					66
Comprendre le référentiel National Qualité et construire le projet QUALIOPI	✓				68
Préparer les audits de certifications QUALIOPI (surveillance et renouvellement)	✓				70

# ISO 9001 > Comprendre les fondamentaux du management de la qualité

Cette formation approfondie la lecture de la norme ISO 9001, exigences et lignes directrices pour les systèmes de management de la qualité. Une explication de chaque chapitre permet une meilleure compréhension des attendus.

Cette session est idéale pour comprendre ce qu'est la qualité en entreprise.



## PRÉREQUIS :

Lire la norme



## PUBLIC CONCERNE :

Responsable Qualité débutant,  
Correspondant Qualité entreprise,  
Responsable d'un projet de certification ISO 9001 v.2015,  
Tout professionnel souhaitant s'initier aux exigences de la norme ISO 9001 v.2015.



## NOMBRE DE PARTICIPANTS :

Minimum 4  
Maximum 8



Distanciel ou  
présentiel



Animé par Célia ROXO



## MOYENS D'ÉVALUATION

- Exercices réguliers
- Quiz de fin de formation



## MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Support de cours
- Jeux : Dominos, mots croisés, mêlés
- Quiz



14 heures  
2 jours



Inter-entreprise :

920 € HT

Intra-entreprise :

1 800 € HT

## OBJECTIFS

**Acquérir** les fondamentaux de la norme ISO 9001 v.2015

**Comprendre** les éléments et le fonctionnement d'un système de management par la qualité

**Découvrir** les méthodes et techniques permettant de mettre en œuvre et de gérer un système qualité

**Construire** son plan d'action



## PROGRAMME

### **S'approprier les bases de la norme ISO 9001 v.2015**

- L'approche Qualité
- Le vocabulaire

### **Comprendre la norme ISO 9001 v.2015**

#### **Le contexte (Chap.4)**

- Comprendre le contexte de l'organisme
- Identifier les besoins et attentes
- Clarifier les parties intéressées
- L'approche processus

#### **Construire le leadership (Chap.5)**

- L'engagement de la Direction
- La politique Qualité
- Rôles et responsabilités

#### **Organiser la planification (Chap.6)**

- Objectifs Qualité
- Plan d'action

#### **Maitriser les supports (Chap.7)**

- Le système documentaire
- Les informations documentées
- Les ressources et les compétences
- Sensibilisation et communication

#### **Réaliser les activités opérationnelles (Chap.8)**

- Activités liées à la maîtrise des éléments de sortie
- Produits non-conformes

#### **Évaluer les performances (Chap.9)**

- Indicateurs et mesures
- Audit interne
- Revue de Direction

#### **Améliorer le Système de Management de la Qualité (Chap.10)**

- Non-conformités et actions correctives
- Amélioration continue

# ISO 45001 > Comprendre les fondamentaux du management de la SST

Cette formation approfondie la lecture de la norme ISO 45001, exigences et lignes directrices pour les systèmes de management de la santé et sécurité au travail. Une explication de chaque chapitre permet une meilleure compréhension des attendus.

Cette session est idéale pour comprendre ce que représente la gestion de la santé et sécurité au sein de l'entreprise.



## PRÉREQUIS :

Lire la norme



## PUBLIC CONCERNE :

Responsable QSE débutant,  
Correspondant SST entreprise,  
Responsable d'un projet de certification ISO 45001 v.2018,  
Tout professionnel souhaitant s'initier aux exigences de la norme ISO 45001 v.2018.



## NOMBRE DE PARTICIPANTS :

Minimum 4  
Maximum 8



Distanciel ou  
présentiel



Animé par Célia ROXO



## MOYENS D'ÉVALUATION

- Exercices réguliers
- Quiz de fin de formation



## MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Support de cours
- Jeux : Dominos, mots croisés, mêlés
- Quiz



14 heures  
2 jours



Inter-entreprise :  
920€ HT  
Intra-entreprise :  
1 800 € HT

## OBJECTIFS

**Acquérir** les fondamentaux de la norme ISO 45001 v.2018

**Comprendre** les éléments et le fonctionnement d'un système de management de la Santé Sécurité au Travail

**Découvrir** les méthodes et techniques permettant de mettre en œuvre et de gérer un système SST

**Construire** son plan d'action

## PROGRAMME

### **S'approprier les bases de la norme ISO 45001 v.2018**

- L'approche SST
- Le vocabulaire

### **Comprendre la norme ISO 45001 v.2018**

#### **Le contexte (Chap.4)**

- Comprendre le contexte de l'organisme
- Identifier les risques et opportunités
- Clarifier les parties intéressées
- L'approche processus

#### **Construire le leadership (Chap.5)**

- L'engagement de la Direction
- La politique SST
- Rôles et responsabilités

#### **Organiser la planification (Chap.6)**

- Objectifs SST
- Plan d'action

#### **Maîtriser les supports (Chap.7)**

- Le système documentaire
- Les informations documentées
- Les ressources et les compétences
- Sensibilisation et communication

#### **Réaliser les activités opérationnelles (Chap.8)**

- Maîtrise des activités et leurs impacts
- Gestion des situations d'urgences

#### **Évaluer les performances (Chap.9)**

- Indicateurs et mesures
- Audit interne
- Revue de Direction

#### **Améliorer le Système de Management de la SST (Chap.10)**

- Non-conformités et actions correctives
- Amélioration continue

# ISO 14001 > Comprendre les fondamentaux du management environnemental

Cette formation approfondie la lecture de la norme ISO 14001, exigences et lignes directrices pour les systèmes de management environnemental. Une explication de chaque chapitre permet une meilleure compréhension des attendus.

Cette session est idéale pour comprendre ce que représente la protection de l'environnement en entreprise.



## PRÉREQUIS :

Lire la norme



## PUBLIC CONCERNE :

Responsable Environnement débutant, Correspondant Environnement entreprise, Responsable d'un projet de certification ISO 14001 v.2015, Tout professionnel souhaitant s'initier aux exigences de la norme ISO 14001 v.2015.



## NOMBRE DE PARTICIPANTS :

Minimum 4  
Maximum 8



Distanciel ou  
présentiel



Animé par Célia ROXO



## MOYENS D'ÉVALUATION

- Exercices réguliers
- Quiz de fin de formation



## MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Support de cours
- Jeux : Dominos, mots croisés, mêlés
- Quiz



14 heures  
2 jours



Inter-entreprise :

920 € HT

Intra-entreprise :

1 800 € HT

## OBJECTIFS

**Acquérir** les fondamentaux de la norme ISO 14001 v.2015

**Comprendre** les éléments et le fonctionnement d'un système de management environnemental

**Découvrir** les méthodes et techniques permettant de mettre en œuvre et de gérer un système environnemental

**Construire** son plan d'action

## PROGRAMME

### **S'approprier les bases de la norme ISO 14001 v.2015**

- L'approche Environnementale
- Le vocabulaire

### **Comprendre la norme ISO 14001 v.2015**

#### **Le contexte (Chap.4)**

- Comprendre le contexte de l'organisme
- Identifier les besoins et attentes
- Clarifier les parties intéressées
- L'approche processus

#### **Construire le leadership (Chap.5)**

- L'engagement de la Direction
- La politique environnementale
- Rôles et responsabilités

#### **Organiser la planification (Chap.6)**

- Objectifs environnementaux
- Plan d'action

#### **Maîtriser les supports (Chap.7)**

- Le système documentaire
- Les informations documentées
- Les ressources et les compétences
- Sensibilisation et communication

#### **Réaliser les activités opérationnelles (Chap.8)**

- Maîtrise des activités et leurs impacts
- Gestion des situations d'urgences

#### **Évaluer les performances (Chap.9)**

- Indicateurs et mesures
- Audit interne
- Revue de Direction

#### **Améliorer le Système de Management Environnemental (Chap.10)**

- Non-conformités et actions correctives
- Amélioration continue

# ISO 26000 > Comprendre les fondamentaux de la RSE/RSO

Cette formation approfondie la lecture de la norme ISO 26000, lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale. Une explication de chaque chapitre permet une meilleure compréhension des attendus.

Cette session est idéale pour comprendre ces bases de la responsabilité sociétale des entreprises / organisations.



## PRÉREQUIS :

Lire la norme



## PUBLIC CONCERNE :

Chef de projet RSE, Tout professionnel souhaitant s'initier aux exigences de la norme ISO 26000



## NOMBRE DE PARTICIPANTS :

Minimum 4  
Maximum 8



Distanciel ou  
présentiel



Animé par Célia ROXO



## MOYENS D'ÉVALUATION

- Exercices réguliers
- Quiz de fin de formation



## MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Support de cours
- Jeux : Dominos, mots croisés, mêlés
- Quiz



14 heures  
2 jours



Inter-entreprise :  
920€ HT  
Intra-entreprise :  
1 800 € HT

## OBJECTIFS

**Acquérir** les fondamentaux de la norme ISO 26000

**Comprendre** les éléments et le fonctionnement d'un système de RSE

**Découvrir** les méthodes permettant la mise en œuvre

**Construire** son plan d'action

## PROGRAMME

### **S'approprier les bases de la norme ISO 26000**

- Le concept RSE
- Le vocabulaire

### **Comprendre la responsabilité sociétale**

- Historique
- La responsabilité sociétale
- Les objectifs de développement durable

### **Détailler la responsabilité sociétale**

- Les principes
- Les pratiques fondamentales
- Les questions centrales

### **Intégrer la RSE à l'organisation**

- Les étapes
- Les méthodes

### **Comprendre la labellisation**

- La démarche
- Les labels

# Déployer un système QSE - CERTI Wip

Cette formation apporte les explications, outils et méthodologie nécessaires au déploiement de systèmes semi-intégrés ou intégrés, c'est à dire prenant en compte les domaines Qualité, Santé et Sécurité au travail, et Environnemental. Le format Wip est un parcours de 7 jours est échelonné afin de pouvoir mettre en pratique les apprentissages en entreprise entre chaque session et préparer un projet à soumettre au formateur et au groupe. Cette session est idéale pour valider le projet de déploiement du système QSE et amorcer la démarche en entreprise.



## PRÉREQUIS :

Suivre les modules e-learning Comprendre les fondamentaux des normes QSE



## PUBLIC CONCERNE :

Responsable QSE débutant,  
Correspondant QSE entreprise,  
Responsable d'un projet de déploiement ou certification ISO 9001, 45001 et 14001.



## NOMBRE DE PARTICIPANTS :

Minimum 4  
Maximum 8



Distanciel ou  
présentiel



Animé par Célia ROXO



## MOYENS D'ÉVALUATION

Exercices réguliers  
Présentation du projet professionnel  
Quiz de fin de formation



## MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Support de cours - Modules e-learning
- Boîte à outils
- Jeux de cartes, jeux de rôles
- Quiz



35 heures  
5 jours



Inter-entreprise :

1 850 € HT

Intra-entreprise :

3 950 € HT

## OBJECTIFS

**S'approprier** le rôle d'un responsable QSE

**Savoir utiliser** les outils nécessaires à l'analyse du système actuel

**Construire** un système de management QSE et le déployer

**Piloter et mettre en œuvre** le système



## PROGRAMME

### **MODULE 1 - Comprendre les bases des normes - e-learning**

ISO 9001 > Comprendre les fondamentaux du management de la qualité

ISO 45001 > Comprendre les fondamentaux du management SST

ISO 14001 > Comprendre les fondamentaux du management environnemental

### **MODULE 2 - Organiser le système QSE - 14 heures**

#### **Les missions du responsable QSE**

- Rôles et missions
- Autorités et responsabilités

#### **Comprendre les différents modes d'intégration**

- Système intégré, semi-intégré
- Convergences et divergences des normes

#### **Étude du contexte**

- Analyses : SWOT, PESTEL, risques et opportunités
- Identification et priorisation des parties prenantes
- Stratégie d'entreprise - politique QSE
- Cartographie des processus
- Veille QSE

### **MODULE 3 - Construire le système QSE - 7 heures**

- Système documentaire, informations documentées
- Communication
- Ressources et compétences
- Mise en œuvre opérationnelle et plan d'action

### **MODULE 4 - Piloter le système QSE - 7 heures**

- Mesurer et surveiller (objectifs, indicateurs, tableaux de bord)
- Audits internes (postures, missions, plans d'audit)
- Revue de direction

### **MODULE 5 - Mettre en œuvre le système QSE - 7 heures**

- Non-conformités et actions correctives
- Ajustements et plans d'action

#### **Pratique :**

- Cas d'entreprise
- Gestion de projet, déploiement et adaptation

# Bien utiliser les outils de la performance

Cette formation traite des outils et méthodes de résolution de problèmes pouvant être utilisés au quotidien pour optimiser l'efficacité de votre système. A l'issue, vous serez capable de personnaliser et enrichir votre "boîte à outils" en fonction des besoins de votre entreprise.

Cette session est idéale pour devenir un acteur de l'amélioration continue.



## PRÉREQUIS :

Lire la norme



## PUBLIC CONCERNE :

Responsable Qualité  
Correspondant qualité  
Pilote de processus



## NOMBRE DE PARTICIPANTS :

Minimum 4  
Maximum 8



Distanciel ou  
présentiel



Animé par Célia ROXO



## MOYENS D'ÉVALUATION

- Exercices réguliers
- Quiz de fin de formation



## MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Support de cours
- Jeux : Dominos, mots croisés, mêlés
- Quiz



14 heures  
2 jours



Inter-entreprise :

920 € HT

Intra-entreprise :

1 800 € HT

## OBJECTIFS

**Connaître** les outils pour l'amélioration de la qualité

**Optimiser** votre efficacité terrain

## PROGRAMME

### Réaliser l'état des lieux des outils existants

- Quels sont les outils ?
- Pour qui ? Pour quoi ?

### Maîtriser la résolution de problème

- 8D
- Brainstorming
- Diagramme de Pareto
- QQQQCPC
- 5 pourquoi
- Vote pondéré
- Matrice multicritères
- 5 M / 6 M
- Arbre des causes

### S'approprier les outils de pilotage

- La revue de processus
- Balance Scorecard BSC

### Approfondir avec des outils complémentaires

- AMDEC
- 5S
- Lean

# Consolider les plans d'actions avec une revue de direction efficace

La revue de direction est un processus qui permet une analyse factuelle du passé, afin de redéfinir un plan d'action, réaffirmer son engagement dans le système de management et libérer des moyens pour le prochain cycle. Cette formation donne les clés d'une réunion construite et menée avec efficacité pour optimiser le temps de travail de chaque acteur.



## PRÉREQUIS :

Connaissance des normes ISO  
(9001 / 45001 / 14001)



## PUBLIC CONCERNE :

Responsable QSE  
Animateur QSE  
Pilote de processus  
Direction



## NOMBRE DE PARTICIPANTS :

Minimum 4  
Maximum 8



Distanciel ou  
présentiel



Animé par Célia ROXO



## MOYENS D'ÉVALUATION

- Exercices réguliers
- Quiz de fin de formation



## MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Support de cours
- Jeux : Dominos, mots croisés, mêlés
- Quiz



14 heures  
2 jours



Inter-entreprise :  
920 € HT  
Intra-entreprise :  
1 800 € HT

## OBJECTIFS

**Comprendre** les enjeux de la revue de direction et sa valeur ajoutée

**Organiser** la réunion

**Construire** un plan d'actions efficient

## PROGRAMME

### **S'approprier les points clés de la revue de direction**

- Fréquence
- Appréhender les exigences des normes QSE en matière de revue de direction

### **Préparer la revue de direction**

- Définir les données (entrées, sorties)
- Recueillir et analyser les informations

### **Animer la revue de direction**

- Définir les acteurs et leurs rôles
- Ordonner les étapes de la revue
- Formaliser le contenu de la présentation

### **Clore la revue de direction**

- Présenter la synthèse des résultats
- Evaluer le système
- Définir et organiser le plan d'action
- Communiquer les résultats et le plan d'amélioration

# Piloter et optimiser les processus

Les processus de management retranscrivent la stratégie, les objectifs et permettent de piloter la démarche Qualité tout en assurant son amélioration en continue. Ce sont par exemple les processus de planification des actions, de pilotage de l'amélioration ou de définition et suivi des objectifs. Cette formation vous aidera à comprendre la place du processus dans le système, à le construire et le piloter.



## PRÉREQUIS :

Connaissance des normes ISO (9001 / 45001 / 14001)



## PUBLIC CONCERNE :

Responsable Qualité débutant, Correspondant qualité en entreprise, Pilote de processus, Chefs de projet



## NOMBRE DE PARTICIPANTS :

Minimum 4  
Maximum 8



Distanciel ou  
présentiel



Animé par Célia ROXO



## MOYENS D'ÉVALUATION

- Exercices réguliers
- Quiz de fin de formation



## MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Support de cours
- Jeux : Dominos, mots croisés, mêlés
- Quiz



14 heures  
2 jours



Inter-entreprise :  
920 € HT  
Intra-entreprise :  
1 800 € HT

## OBJECTIFS

**Comprendre** l'utilité des processus

**Construire** la cartographie des processus de son organisation

**Structurer** un processus

**Élaborer** un tableau de bord pour mesurer l'efficacité d'un processus

## PROGRAMME

### **Comprendre le management par les processus**

- Objectifs du management par les processus
- Principe d'amélioration continue
- Cartographie des processus

### **Structurer le processus**

- Fiche d'identité
- Représentation du processus
- Analyse des risques et opportunités
- Éléments de mesure

### **Mesurer l'efficacité du produit**

- Définir les objectifs
- Identifier les indicateurs de performances clés
- Construire un tableau de bord

### **Améliorer le processus**

- Revue de processus
- Analyse des résultats
- Plan d'actions

# Optimiser les activités de production

Une bonne gestion des processus de production permet de réduire les coûts liés à la non-qualité, une organisation non optimisée, ou encore trop de gaspillage. Cette formation aborde les différents points de vigilance à avoir pour produire de façon perenne et gagner en efficacité.



**PRÉREQUIS :**  
Aucun



**PUBLIC CONCERNE :**  
Responsable Qualité débutant,  
Correspondant qualité en  
entreprise, Chefs de projet



**NOMBRE DE PARTICIPANTS :**  
Minimum 4  
Maximum 8



Distanciel ou  
présentiel



Animé par Célia ROXO



**MOYENS D'ÉVALUATION**  
• Exercices réguliers  
• Quiz de fin de formation



**MOYENS PÉDAGOGIQUES :**  
• Support de cours  
• Jeux : Dominos, mots croisés, mêlés  
• Quiz



7 heures  
1 journée



Inter-entreprise :  
630 € HT  
Intra-entreprise :  
1 100 € HT

## OBJECTIFS

**Planifier** les activités de production

**Déployer** le processus de mise en activité et impliquer les collaborateurs

**Contrôler** la production

**Agir** suite à l'évaluation



## PROGRAMME

### **Comprendre le processus opérationnel**

- Analyse du processus existant
- Objectif et solutions d'optimisation
- Planification de mise en œuvre

### **Déterminer les exigences liées à la production**

- Communiquer avec le client
- Identifier les exigences liées au produit

### **Concevoir le produit**

- Planifier la conception
- Mettre en œuvre la réalisation
- Prévoir les modifications

### **Introduire les productions externes**

- Communiquer avec les prestataires
- Contrôler le produit

### **Préparer la production**

- Organiser la production (ajustement du processus)
- Formaliser les actions (instructions, modes opératoires)
- Ajuster les compétences
- Conformité des outils de mesure
- Adapter l'environnement (machines, maintenance préventive)

### **Maîtriser la production**

- Produire dans des conditions maîtrisées
- Tracer la production
- Préserver la production
- Réaliser le suivi des produits
- Maîtriser les modifications

### **Valider la production**

- Évaluer la production
- Réagir au produit non-conforme
- Établir le plan d'action

# Maîtriser les risques en élaborant le DUERP

Le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels doit comporter l'inventaire des dangers encourus par les salariés et présenter le résultat de l'analyse des risques identifiés dans l'entreprise.

Cette formation donne la méthodologie nécessaire à l'élaboration de votre DUERP afin de respecter l'exigence légale et réglementaire.



## PRÉREQUIS :

Connaissance de l'activité, machines et outils utilisés, lieux de travail



## PUBLIC CONCERNE :

Professionnel, artisan, TPE, PME



## NOMBRE DE PARTICIPANTS :

Minimum 4  
Maximum 8



Distanciel ou  
présentiel



Animé par Célia ROXO



## MOYENS D'ÉVALUATION

- Exercices réguliers
- Quiz de fin de formation



## MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Support de cours
- Jeux : Dominos, mots croisés, mêlés
- Quiz, outils interactifs



14 heures  
2 jours



Inter-entreprise :

920€ HT

Intra-entreprise :

1 800 € HT

## OBJECTIFS

**Reconnaître** un risque professionnel

**Évaluer** les risques professionnels et engager une action de prévention

**Élaborer** et réévaluer le Document Unique

## PROGRAMME

### **Définition et présentation du Document Unique**

- Aspect juridique, cadre, définition, enjeux
- Obligations, sanctions

### **Contexte et domaine d'application**

- Prendre connaissance de l'activité et principe de fonctionnement de la structure
- Définir les unités de travail

### **Notion du risque**

- Identifier les risques professionnels
- Évaluer les risques professionnels
- Coter et hiérarchiser les risques

### **Au cœur de la prévention**

- Prendre connaissance des accidents du travail et maladies professionnelles
- Évaluer les circonstances et dommages causés
- Mettre en place des actions préventives
- Prise de connaissance des évolutions de postes et aménagements des locaux
- Élaborer et mettre à jour le Document Unique

# Prévenir et gérer le syndrome d'épuisement professionnel

De plus en plus répondu, l'épuisement professionnel également appelé "Burn-out" fait partie des souffrances rencontrées en entreprise. Cette formation permet d'identifier ce mal au sein des équipes et de mettre en place des actions préventives dans l'entreprise.



**PRÉREQUIS :**  
Aucun



**PUBLIC CONCERNE :**  
Managers, Dirigeants, Ressources humaines, Employés



**NOMBRE DE PARTICIPANTS :**  
Minimum 4  
Maximum 8



Distanciel ou  
présentiel



Animé par Caroline MARTINEZ



**MOYENS D'ÉVALUATION**  
• Quiz de début et fin de formation  
• Cas pratiques



**MOYENS PÉDAGOGIQUES :**  
• Support de cours et outils  
• Échanges participatifs et interrogatifs  
• Réflexions collectives et cas pratiques



7 heures  
1 journée



Inter-entreprise :  
630 € HT  
Intra-entreprise :  
1 100 € HT

## OBJECTIFS

**Comprendre** le syndrome d'épuisement professionnel et connaître les 4 phases du processus

**Identifier** les facteurs déterminants du syndrome d'épuisement professionnel

**Savoir** repérer les premiers signaux pour mieux prévenir

**S'approprier** les différentes méthodes et solutions pour mettre en place un plan de prévention et d'accompagnement

## PROGRAMME

### Comprendre l'épuisement professionnel

- Les 3 piliers "facteurs - signaux - solutions"
- Les 4 phases du processus
- Définition du syndrome d'épuisement professionnel

### Ce qui favorise l'épuisement professionnel

- Connaître les facteurs internes et externes

### Détecter l'épuisement professionnel

- Remarquer les premiers signaux, dit "signaux faibles"
- Identifier les 4 familles de signaux

### Remédier

- Découvrir les approches psycho-corporelles
- Optimiser ses ressources personnelles (déconnexion, savoir dire non, équilibre pro/perso)
- Mieux gérer son stress et ses émotions
- Agir sur son organisation
- Bien s'entourer
- Construire son plan d'actions personnel

# Prévenir et gérer le stress en milieu professionnel

Cette formation permettra de comprendre les effets du stress sur le travail, d'identifier les différents facteurs pour enfin mettre en place une stratégie préventive au sein des équipes.

Cette session est idéale pour impacter positivement la santé des collaborateurs.



## PRÉREQUIS :

Aucun



## PUBLIC CONCERNE :

Managers, Dirigeants, Ressources humaines, Employés



## NOMBRE DE PARTICIPANTS :

Minimum 4  
Maximum 8



Distanciel ou  
présentiel



Animé par Caroline MARTINEZ



## MOYENS D'ÉVALUATION

- Quiz de début et fin de formation
- Cas pratiques



## MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Support de cours et outils
- Échanges participatifs et interrogatifs
- Réflexions collectives et cas pratiques



7 heures  
1 journée



Inter-entreprise :

630 € HT

Intra-entreprise :

1 100 € HT

## OBJECTIFS

**Comprendre** le mécanisme du stress au travail

**Identifier** les facteurs et les symptômes du stress

**Découvrir** et s'approprier les outils de gestion du stress

**Développer** une stratégie et mettre en place un plan de prévention et d'accompagnement

## PROGRAMME

### Comprendre le stress au travail

- Définition du stress et de ses différentes formes
- Comprendre les réactions
- Découvrir les 3 niveaux de stress

### Identifier le stress

- Les sources de stress dans l'entreprise
- Repérer les signaux
- Connaître sa résistance au stress

### Gérer le stress

- Identifier et comprendre ses émotions
- Savoir agir de façon adaptée
- Découvrir les outils et méthodes de relaxation et lâcher prise

### Développer une stratégie

- Créer un climat de confiance
- Mieux communiquer
- Construire un plan d'actions personnel

# Prévenir et gérer les conflits en milieu professionnel

Cette formation permet d'acquérir les clés nécessaires pour désamorcer une situation de conflit, anticiper les tensions, et construire une stratégie de prévention.



**PRÉREQUIS :**  
Aucun



**PUBLIC CONCERNE :**  
Managers, Dirigeants, Ressources humaines, Employés



**NOMBRE DE PARTICIPANTS :**  
Minimum 4  
Maximum 8



Distanciel ou  
présentiel



Animé par Caroline MARTINEZ



**MOYENS D'ÉVALUATION**  
• Quiz de début et fin de formation  
• Cas pratiques



**MOYENS PÉDAGOGIQUES :**  
• Support de cours et outils  
• Échanges participatifs et interrogatifs  
• Réflexions collectives et cas pratiques



14 heures  
2 jours



Inter-entreprise :  
920 € HT  
Intra-entreprise :  
1 800 € HT

## OBJECTIFS

**Comprendre** ce qu'est le conflit

**Comprendre** et sortir des divergences, tensions et blocages

**Gérer** le conflit

**Développer** une stratégie et mettre en place un plan d'action pour mieux prévenir les conflits



## PROGRAMME

### Comprendre le conflit

- Définition du conflit, ses causes et conséquences
- Les différents types de conflit
- Les 5 étapes du conflit

### Identifier les sources

- Les avantages de la résolution des conflits
- Savoir écouter, questionner et expliquer grâce à la Communication Non Violente
- Identifier et gérer les émotions et besoins, chez moi et chez les autres
- Identifier les comportements (passif, agressif et manipulateur)
- Développer son assertivité

### Gérer le conflit

- Négocier et recadrer
- Développer sa posture de médiateur

### Développer une stratégie

- Bien définir les objectifs et le cadre
- Définir un environnement de travail positif grâce à l'empathie et la reconnaissance
- Comment faire un feedback constructif
- Construire un plan d'actions de prévention

# Mobiliser l'intelligence collective en entreprise

Un bon niveau d'engagement collaborateur favorise la rétention et la fidélisation des talents mais aussi la performance globale de l'entreprise. Les entreprises les plus innovantes l'ont bien compris et mettent tout en œuvre pour impliquer et retenir leurs collaborateurs.

Cette session est idéale pour comprendre le concept de l'intelligence collective et apprendre à l'appliquer en entreprise.



**PRÉREQUIS :**  
Aucun



**PUBLIC CONCERNE :**  
Managers, Dirigeants, Ressources humaines, Employés



**NOMBRE DE PARTICIPANTS :**  
Minimum 4  
Maximum 8



Distanciel ou  
présentiel



Animé par Caroline MARTINEZ



**MOYENS D'ÉVALUATION**  
• Quiz de début et fin de formation  
• Cas pratiques



**MOYENS PÉDAGOGIQUES :**  
• Support de cours et outils  
• Échanges participatifs et interrogatifs  
• Réflexions collectives et cas pratiques



7 heures  
1 journée



Inter-entreprise :  
630 € HT  
Intra-entreprise :  
1 100 € HT

## OBJECTIFS

**Comprendre** le concept d'intelligence collective

**Générer** les conditions favorables

**Apprendre** et se développer en équipe

**Développer** une stratégie et plan d'actions

## PROGRAMME

### **Comprendre le concept d'intelligence collective**

- Introduction au concept
- Les enjeux et les bénéfices pour l'entreprise
- Définition du concept et des différents rôles dans l'entreprise

### **Identifier les conditions**

- Mieux connaître ses équipes et la diversité des profils
- Construire une vision partagée
- Instaurer un cadre et un climat de confiance
- Développer sa posture de facilitateur

### **Gérer le collectif**

- S'appropriier les techniques et outils ressources
- Mises en pratique

### **Développer une stratégie**

- Construire un plan d'actions de sensibilisation
- Pratique en entreprise

# Promouvoir et garantir le bien-être au travail : comment devenir CHO (Chief Happiness Officer)

**Intégrer la Qualité de vie au Travail : oui, mais pas n'importe comment ! Découvrez les leviers d'action adaptés à votre entreprise, les avantages et le fonctionnement d'un management "heureux".**

**Cette session sera tel un guide pour mettre en place les bons outils et profiter pleinement des bénéfices de la QVT.**



**PRÉREQUIS :**  
Aucun



**PUBLIC CONCERNE :**  
Managers, Assistants managers,  
Ressources humaines, Employés



**NOMBRE DE PARTICIPANTS :**  
Minimum 4  
Maximum 8



Distanciel ou  
présentiel



Animé par Caroline MARTINEZ



**MOYENS D'ÉVALUATION**  
• Quiz de début et fin de formation  
• Cas pratiques



**MOYENS PÉDAGOGIQUES :**  
• Support de cours et outils  
• Échanges participatifs et interrogatifs  
• Réflexions collectives et cas pratiques



21 heures  
3 jours



Inter-entreprise :  
1 200 € HT  
Intra-entreprise :  
2 500 € HT

## OBJECTIFS

**Identifier** le contexte et les enjeux en matière de Qualité de Vie au Travail

**Comprendre** les fondamentaux de la QVT

**Développer** sa posture de CHO en matière de savoir-être et savoir-faire

**Créer** une expérience collaborateur positive et fidélisante

**Construire** sa boîte à outils

## PROGRAMME

### **Comprendre la Qualité de Vie au Travail**

- Le contexte
- Découvrir les enjeux pour l'entreprise
- Définition des Risques Psycho-Sociaux

### **Comprendre les fondamentaux de la QVT**

- Les bénéfices du développement de la culture QVT pour l'entreprise et les salariés
- Les champs d'actions de la QVT
- Le rôle du Chief Happiness Officer
- Les pièges à éviter

### **Le savoir-être du CHO**

- Initiation à la psychologie positive
- Mieux communiquer

### **Le savoir-faire du CHO**

- Animer une réunion efficacement
- Faciliter un groupe
- L'art du feed-back
- Gérer les conflits
- Analyser et évaluer les indicateurs de mesure de la QVT et un plan d'actions en phase avec la direction et les ressources humaines

### **L'expérience collaborateur**

- Organiser des moments de convivialité
- Créer des partenariats gagnants/gagnants
- Révéler et valoriser les talents
- Agir sur l'environnement de travail

### **Développer une stratégie**

- Outils tangibles
- Construire un plan d'actions de sensibilisation

# Engager une analyse environnementale

Cette formation apporte méthodologie et outils nécessaires à l'élaboration d'une analyse environnementale, quelle que soit le secteur d'activité de l'entreprise.

Cette session est idéale pour mettre en place un système de prévention des risques environnementaux.



## PRÉREQUIS :

Connaissance de la norme ISO 14001 v2015



## PUBLIC CONCERNE :

Responsable Environnement débutant,  
Correspondant Environnement entreprise,  
Responsable d'un projet de certification ISO 14001 v.2015,  
Tout professionnel souhaitant s'initier aux exigences de la norme ISO 14001 v.2015.



## NOMBRE DE PARTICIPANTS :

Minimum 4  
Maximum 8



Distanciel ou  
présentiel



Animé par Célia ROXO



## MOYENS D'ÉVALUATION

- Exercices réguliers
- Quiz de fin de formation



## MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Support de cours
- Jeux : Dominos, mots croisés, mêlés
- Quiz



7 heures  
1 journée



Inter-entreprise :  
630 € HT  
Intra-entreprise :  
1 100 € HT

## OBJECTIFS

**Réaliser** une évaluation des risques environnementaux dans un cadre réglementaire

**Évaluer** le risque : aspects et impact sur l'environnement

**Engager** l'analyse

## PROGRAMME

### Définition de l'analyse environnementale

- Aspect réglementaire, cadre, définition, enjeux

### Contexte et domaine d'application

- Définir l'activité
- Identifier les risques
- Comprendre les fondamentaux
- Connaître les outils

### Évaluer le risque

- Les conditions environnementales
- Aspect / Impact
- Cycle de vie
- Analyse des risques
- Situation d'urgence

### Réaliser l'analyse environnementale

- Construire son support
- Entamer l'analyse environnementale de son activité professionnelle

# Mieux maîtriser les dépenses énergétiques de son entreprise

Comprendre les changements et l'envolée des dépenses énergétiques devient essentiel à ce jour. Cette formation permet de comprendre les facteurs du changement et d'entrevoir les quelques solutions qui s'offrent à votre entreprise.



**PRÉREQUIS :**  
Aucun



**PUBLIC CONCERNE :**  
Chefs d'entreprise PME /TPE  
Grands dirigeants



**NOMBRE DE PARTICIPANTS :**  
Minimum 4  
Maximum 8



Distanciel ou  
présentiel



Animé par Pierre VEQUAUX



**MOYENS D'ÉVALUATION**  
• Exercices réguliers  
• Quiz de fin de formation



**MOYENS PÉDAGOGIQUES :**  
• Support de cours  
• Ateliers de groupe  
• Quiz



4 heures



Inter-entreprise :  
350 € HT  
Intra-entreprise :  
700 € HT

## OBJECTIFS

**Comprendre** le changement global et l'urgence d'action

**Déterminer** les solutions pour faire face aux crises

**Engager** un plan d'actions



## PROGRAMME

### **Le changement global**

- Comprendre le contexte et les enjeux du changement
- Origines et conséquences du changement climatique

### **Apporter des solutions**

- Voir au-delà des seules réglementations
- Comprendre l'impératif d'agir face aux changements globaux
- Trouver des solutions : produire, amortir, réduire, solutions techniques

### **Déterminer des actions concrètes**

- Les crises : climatiques, énergétiques, économiques et géopolitiques
- S'inspirer des exemples de réussite
- Engager un plan d'actions pour l'entreprise

# Comprendre et s'appropriier les enjeux du changement climatique

Cet atelier vous éclairera sur ce qu'est le changement climatique, l'impact certain sur nos environnements, et les actions possibles à notre échelle. Cette session est idéale pour devenir acteur et responsable du changement au sein de l'entreprise.



**PRÉREQUIS :**  
Aucun



**PUBLIC CONCERNE :**

Chefs d'entreprise PME /TPE,  
Grands dirigeants, équipes  
marketing, responsable RSE,  
employés



**NOMBRE DE PARTICIPANTS :**  
Minimum 4  
Maximum 8



Distanciel ou  
présentiel



Animé par Pierre VEQUAUX



**MOYENS D'ÉVALUATION**  
• Exercices réguliers  
• Quiz de fin de formation



**MOYENS PÉDAGOGIQUES :**

- Support de cours
- Réflexion de groupe, débats, vidéos
- Quiz



4 heures



Inter-entreprise :  
350 € HT  
Intra-entreprise :  
700 € HT

## OBJECTIFS

**Comprendre** le changement climatique  
**Découvrir** les leviers d'actions existants  
**Ebaucher** un plan d'actions

## PROGRAMME

### **Le changement climatique**

- Info ou intox ?
- Comprendre ce qu'est le GIEC
- Tour d'horizon du dernier rapport du GIEC

### **Comprendre la différence entre changement climatique et changement global**

- Le changement climatique
- Les limites planétaires
- Les forçages externes ou internes

### **Vers l'action**

- Eco-gestes
- Responsabilité individuelle et collective

### **Allez plus loin**

- Scénarios futurs
- Transformations et perspectives

# Comprendre et s'approprier le développement durable de son organisation

Environnement, RSE, développement durable... tout se mélange ! Cet atelier permet de comprendre comment renforcer le développement durable au sein de votre organisation.



**PRÉREQUIS :**  
Aucun



**PUBLIC CONCERNE :**  
Chefs d'entreprise PME /TPE,  
Grands dirigeants, équipes  
marketing, responsable RSE,  
employés



**NOMBRE DE PARTICIPANTS :**  
Minimum 4  
Maximum 8



Distanciel ou  
présentiel



Animé par Pierre VEQUAUX



**MOYENS D'ÉVALUATION**  
• Exercices réguliers  
• Quiz de fin de formation



**MOYENS PÉDAGOGIQUES :**  
• Support de cours  
• Réflexion de groupe, débats, vidéos  
• Quiz



4 heures



Inter-entreprise :  
350 € HT  
Intra-entreprise :  
700 € HT

## OBJECTIFS

**Comprendre** les notions d'environnement et de développement durable  
**Intégrer** les enjeux environnementaux dans la stratégie de l'entreprise  
**Devenir** un ambassadeur du développement durable

## PROGRAMME

### **Introduction à l'environnement**

- Définition, menace et protection
- Les notions de développement durable

### **Prendre en compte l'environnement dans la stratégie d'entreprise**

- Eco-gestes : réflexion, info/intox
- Repérer et éviter le greenwashing

### **Mettre en oeuvre le développement durable dans l'organisation**

- Atelier RSE
- Participer à l'effort RSE de l'entreprise
- Être un ambassadeur du développement durable

# Réaliser une fresque du climat

La Fresque du Climat permet à chacun·e de comprendre le fonctionnement, l'ampleur et la complexité des enjeux liés aux dérèglements climatiques. L'atelier permet de favoriser l'intelligence collective, engager les équipes de manière responsable, inspirer votre communication interne et votre marque d'employeur, fidéliser vos talents par l'engagement et la performance sociétale.



**PRÉREQUIS :**  
Aucun



**PUBLIC CONCERNE :**  
Tout public



**NOMBRE DE PARTICIPANTS :**  
Minimum 4  
Maximum 8



Présentiel



Animé par Pierre VEQUAUX



**MOYENS D'ÉVALUATION**  
• Construction d'une fresque  
• Quiz de fin de formation



**MOYENS PÉDAGOGIQUES :**  
• Support de cours  
• Jeu de cartes, Dessins  
• Quiz



4 heures



Inter-entreprise :  
350 € HT  
Intra-entreprise :  
700 € HT

## OBJECTIFS

**Comprendre** le fonctionnement du climat

**Découvrir** les causes et conséquences de son dérèglement

**Établir** les liens de causes à effet

## PROGRAMME

### Construire la fresque

- Réflexion : mettre en lien les cartes
- Créativité : s'approprier la fresque et créer un esprit d'équipe
- Restitution : partage du ressenti, exposé synthétique
- Debrief : échanger sur les émotions, positions, questions et solutions

# Réaliser une fresque des organisations responsables

Un atelier ludique pour initier ou renforcer votre démarche RSE ! Ce temps d'échanges permet de comprendre, réfléchir et se préparer à agir en faisant le point sur les pratiques de l'entreprise quant aux sujets si nombreux de la Responsabilité Sociétales des Organisations. A l'issue, le diagnostic des pratiques est posé et le plan d'action peut être défini.



**PRÉREQUIS :**  
Aucun



**PUBLIC CONCERNE :**  
Tout public



**NOMBRE DE PARTICIPANTS :**  
Minimum 6  
Maximum 10



Présentiel



Animé par Célia ROXO



**MOYENS D'ÉVALUATION**  
• Construction d'une fresque  
• Quiz de fin de formation



**MOYENS PÉDAGOGIQUES :**  
• Livret mémoire  
• Jeu de cartes, Dessins  
• Quiz



4 heures



Inter-entreprise :  
350 € HT  
Intra-entreprise :  
750 € HT

## OBJECTIFS

- Comprendre** une démarche RSE
- Construire** LA fresque de l'entreprise
- Définir** les actions à entreprendre pour l'avenir



## PROGRAMME

### **Construire la fresque**

- Mettre en évidence les dérives du système actuel
- Identifier les conséquences de ces dérives
- Mettre en exergue les liens
- Penser autrement grâce à la RSE
- Éditer la liste des actions à entreprendre

# Mettre en œuvre une démarche RSE - CERTI Wip

Les bénéfices identifiés suite à l'engagement dans une démarche RSE sont multiples : dynamiser l'innovation, gagner en compétitivité, accéder à de nouveaux marchés, réduire son empreinte environnementale, impliquer et fédérer les salariés... Cette formation apporte les explications, outils et méthodologie nécessaires au déploiement de la démarche. Le format Wip est un parcours de 7 jours est échelonné afin de pouvoir mettre en pratique les apprentissages en entreprise entre chaque session et préparer un projet à soumettre au formateur et au groupe.



## PRÉREQUIS :

Connaissance de la norme ISO 26000



## PUBLIC CONCERNE :

Chef de projet RSE, Tout professionnel souhaitant engager une démarche RSE



## NOMBRE DE PARTICIPANTS :

Minimum 6  
Maximum 10



présentiel



Animé par Célia ROXO



## MOYENS D'ÉVALUATION

- Exercices réguliers
- Quiz de fin de formation



## MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Support de cours, vidéos
- Jeux : Fresque des organisations responsables, Serious game, jeux de rôles, cartes.

Form'action : cas pratiques, quiz

Inter-entreprise :

1 850 € HT

Intra-entreprise :

3 950 € HT



35 heures  
5 jours



## OBJECTIFS

**Comprendre** le mécanisme d'une démarche RSE

**Acquérir** les méthodes et s'approprier les outils pour conduire la démarche

**Conduire** une démarche RSE

## PROGRAMME

### MODULE 1 - Comprendre les bases des normes - e-learning (2 heures)

ISO 26000 > Comprendre les fondamentaux de la responsabilité sociétale

### MODULE 2 - Poser le cadre - 14 heures

#### Fresque des Organisations Responsables

- Décortiquer la démarche RSE
- Établir un plan d'action

#### Grands principes de la RSE

- Les pratiques
- Les domaines d'action
- Les questions centrales

#### Préparer la démarche

- Définir le projet : la raison d'être, parties prenantes, contexte, enjeux, ressources
- Diagnostiquer : veille, analyse de risques, matrice de matérialité, stratégie d'entreprise
- Planifier la démarche : rôles et responsabilités, objectifs, plans d'actions

### MODULE 3 - Déployer la démarche - 14 heures

#### Ressources humaines, relations et conditions de travail

- Formations, compétences, carrières
- Égalité, diversité et lutte contre les discriminations
- Dialogue social
- Santé et Sécurité au Travail et Qualité de Vie au Travail

#### Modes de production et de consommation durables

- Conception et production
- Achats responsables
- Prévention de la pollution, protection de l'environnement et biodiversité
- Consommation et marketing responsable
- Satisfaction client

#### Ancrage territorial

- Enjeux et contribution au développement économique, social et environnemental du territoire

#### Éthique

### MODULE 4 - Contrôler et Ajuster la démarche - 7 heures

#### Mesure l'efficacité de la démarche

#### Contrôler l'atteinte des objectifs

#### Communiquer et valoriser sa démarche RSE

- Sensibiliser à la RSE
- Les enjeux de la communication interne et externe
- Communiquer de façon responsable
- Valoriser la démarche avec la labellisation

#### Pratique :

- Cas d'entreprise
- Gestion de projet, déploiement et adaptation

# Les bases du management

Se former aux bases du management permet d'acquérir des compétences essentielles pour diriger efficacement une équipe. Cela inclut la gestion des priorités, la prise de décisions, la communication, la délégation et la résolution de conflits. Cette formation aide à comprendre les dynamiques d'équipe, à motiver les collaborateurs et à atteindre les objectifs organisationnels. Elle permet également de développer des qualités de leadership, d'instaurer un environnement de travail harmonieux et de favoriser la performance individuelle et collective.



**PRÉREQUIS :**  
Aucun



**PUBLIC CONCERNE :**  
Collaborateur en prise de poste en management, Manager



**NOMBRE DE PARTICIPANTS :**  
Minimum 4  
Maximum 8



Distanciel ou  
présentiel



Animé par Sophie FERRARI



**MOYENS D'ÉVALUATION**  
• Exercices réguliers  
• Quiz de fin de formation



**MOYENS PÉDAGOGIQUES :**  
• Support de cours  
• Jeux de rôle, cas concret



15 heures  
2 jours



Inter-entreprise :  
920 € HT  
Intra-entreprise :  
1 800 € HT

## OBJECTIFS

**Communiquer** avec ses équipes  
**Manager** au quotidien  
**Motiver et Piloter** ses équipes

## PROGRAMME

### Communiquer

- La réunion de travail
- Savoir mener un entretien

### Manager et planifier

- Formaliser les objectifs
- Peser les charges de travail
- Faire face à une surcharge de travail
- Programmer les travaux dans les périodes de sous-activité
- Informer sur l'évolution de l'entreprise

### Motiver

- Adapter son management
- Susciter et encourager le travail d'équipe
- Les indicateurs de climat
- Déléguer
- Détecter les gisements de productivité

### Diriger

- Assertivité et affirmation de soi
- L'exercice juste de l'autorité
- Recadrer les contraintes et les limites du pouvoir
- Transmettre et communiquer les directives

### Évaluer et apprécier ses collaborateurs

- L'intérêt de l'appréciation
- Établir des conditions propices à l'entretien
- Conduite de l'entretien d'évaluation
- Les différents points annuels

# Devenir un manager éthique et bienveillant

“Devenir un manager éthique et bienveillant” consiste à adopter une approche de leadership fondée sur l'intégrité, le respect et l'empathie. Cela implique de prendre des décisions transparentes, de promouvoir l'équité et de veiller au bien-être des collaborateurs. Un manager éthique et bienveillant encourage la confiance, la reconnaissance et l'écoute active, tout en soutenant le développement personnel et professionnel de ses équipes. Cette approche crée un environnement de travail positif, renforçant la motivation, la loyauté et la performance des collaborateurs.



## PRÉREQUIS :

Être manager / dirigeant ou en devenir



## PUBLIC CONCERNE :

Managers, Dirigeants, Futurs managers



## NOMBRE DE PARTICIPANTS :

Minimum 4  
Maximum 8



Présentiel



Animé par Caroline MARTINEZ



## MOYENS D'ÉVALUATION

- Quiz de début et fin de formation
- Cas pratiques



## MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Support de cours et outils
- Échanges participatifs et interrogatifs
- Réflexions collectives et cas pratiques



7 heures  
1 journée



Inter-entreprise :  
630 € HT  
Intra-entreprise :  
1 100 € HT

## OBJECTIFS

**Comprendre** le principe du management éthique et bienveillant

**Développer** son savoir-être de manager éthique et bienveillant

**Acquérir** le savoir-faire pour pratiquer un management éthique et bienveillant

**Mettre en place** une stratégie et un plan d'actions

## PROGRAMME

### **Le management éthique et bienveillant**

- Comprendre le contexte actuel et ses enjeux
- Les responsabilités et le rôle de l'entreprise
- Définir la culture d'entreprise

### **Savoir être un manager éthique et bienveillant**

- Les bases de la Communication Non Violente
- L'intelligence émotionnelle
- Instaurer un climat de confiance
- Faire et assumer des choix en conscience

### **Pratiquer un management éthique et bienveillant**

- L'art du feedback constructif
- Animer des réunions constructives
- Accompagner le changement et la montée en compétences
- Conduite d'entretiens individuels

### **Mettre en place la stratégie**

- Construction d'une feuille de route et plan d'actions

# Manager avec les couleurs

Connaître les “couleurs” permet de mieux comprendre les différents profils comportementaux et de communication des individus, en utilisant des systèmes de classification comme le modèle des 4 couleurs. Cette formation aide à adapter son style de management, à améliorer la collaboration et à renforcer les relations interpersonnelles. En identifiant les besoins, les motivations et les préférences de chaque couleur, on optimise la gestion des équipes, la communication et la performance, tout en favorisant un environnement de travail harmonieux et efficace.



## PRÉREQUIS :

Avoir des bases en management



## PUBLIC CONCERNE :

Manager



## NOMBRE DE PARTICIPANTS :

Minimum 4  
Maximum 8



Présentiel



Animé par Sophie FERRARI



## MOYENS D'ÉVALUATION

- Exercices réguliers
- Quiz de fin de formation



## MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Support de cours
- Jeux de rôle, questionnaire TTI, jeux de cartes, cas concrets



12 heures  
1,5 journée



Inter-entreprise :

920 € HT

Intra-entreprise :

1 800 € HT

## OBJECTIFS

**Connaître** les profils comportementaux et de motivation

**Donner** du sens à sa pratique managériale

**Gagner** en efficacité managériale



## PROGRAMME

### **Identifier et comprendre les moteurs de motivation**

- Le modèle de SPANGER
- Identifier les moteurs
- Comprendre les 6 moteurs de motivation

### **Identifier et comprendre les quatre styles comportementaux**

- Le modèle MARSTON
- Identifier les profils
- Comprendre les quatre profils comportementaux

### **Connaître et comprendre son style de management**

- Identifier les axes de communication avec les quatre profils
- Travailler son questionnement
- Posture, distance, gestuelle, débit, intonation

### **Manager son équipe**

- Donner du sens à sa pratique managériale
- Comprendre son style managérial
- Gagner en efficacité managériale
- Optimiser le fonctionnement de son équipe
- Développer de nouvelles postures managériales
- Du manager émotif au manager émotionnel

# Manager une équipe intergénérationnelle

Le management intergénérationnel désigne la gestion des équipes composées de membres issus de différentes générations, comme les Baby-boomers, la génération X, les milléniaux et la génération Z. Il s'agit de comprendre et d'exploiter les différences de valeurs, de comportements et de styles de travail entre ces groupes pour favoriser la collaboration. Ce type de management cherche à créer un environnement inclusif, valorisant les compétences et expériences de chacun, tout en optimisant la performance et l'innovation de l'équipe.



## PRÉREQUIS :

Être manager / dirigeant ou en devenir



## PUBLIC CONCERNE :

Managers, Dirigeants, Futurs managers



## NOMBRE DE PARTICIPANTS :

Minimum 4  
Maximum 8



Distanciel ou  
présentiel



Animé par Caroline MARTINEZ



## MOYENS D'ÉVALUATION

- Quiz de début et fin de formation
- Cas pratiques



## MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Support de cours et outils
- Échanges participatif et interrogative
- Réflexions collectives et cas pratiques



7 heures  
1 journée



Inter-entreprise :

630 € HT

Intra-entreprise :

1 100 € HT

## OBJECTIFS

**Comprendre** les différences générationnelles

**Construire** un socle commun

**Acquérir** les compétences pour manager une équipe intergénérationnelle

## PROGRAMME

### Les différences générationnelles

- Comprendre le contexte actuel
- Identifier les préjugés ainsi que les enjeux et les opportunités

### Le socle commun

- Réduire l'impact des différences générationnelles
- Identifier les besoins de chaque génération

### Les compétences

- Avoir un discours porteur de sens
- Désamorcer les tensions
- Favoriser l'équité et la collaboration
- Fixer le cadre

# Créer et maintenir une cohésion d'équipe

Cette formation sur la création et le maintien de la cohésion d'équipe permet de renforcer la collaboration, la confiance et la communication entre les membres. Elle aide à identifier les forces et les défis de l'équipe, à résoudre les conflits et à améliorer la performance collective. Une équipe cohésive est plus motivée, créative et efficace, ce qui favorise un environnement de travail harmonieux et productif.



## PRÉREQUIS :

Être manager / dirigeant ou en devenir



## PUBLIC CONCERNE :

Managers, Dirigeants, RH, Employés



## NOMBRE DE PARTICIPANTS :

Minimum 4  
Maximum 8



Distanciel ou  
présentiel



Animé par Caroline MARTINEZ



## MOYENS D'ÉVALUATION

- Quiz de début et fin de formation
- Cas pratiques



## MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Support de cours et outils
- Échanges participatifs et interrogatifs
- Réflexions collectives et cas pratiques



7 heures  
1 journée



Inter-entreprise :  
630 € HT  
Intra-entreprise :  
1 100 € HT

## OBJECTIFS

**Rassembler** autour d'une vision commune

**Impliquer** son équipe

**Organiser** le travail en équipe et impulser

## PROGRAMME

### **Introduction à la cohésion d'équipe et ses enjeux**

- Identifier le socle de valeurs communes
- Créer un climat de confiance
- Adapter son style de management en fonction des besoins

### **Approfondir la cohésion d'équipe**

- Différencier motivation et mobilisation
- Les leviers de l'engagement
- Mieux connaître ses collaborateurs

### **Le travail en équipe**

- Définir des objectifs clairs et mesurables
- Maîtriser les outils collaboratifs
- Impulser et superviser les actions

# Mieux communiquer grâce à la Communication Non Violente

Se former à la Communication Non Violente (CNV) permet d'améliorer nos relations en développant l'écoute active et l'expression authentique. Cela aide à résoudre les conflits pacifiquement, en identifiant nos besoins et ceux des autres.

La CNV favorise l'empathie, la compréhension mutuelle et réduit les malentendus. C'est un outil précieux pour instaurer un climat de confiance, aussi bien dans la vie personnelle que professionnelle.



## PRÉREQUIS :

Être manager / dirigeant ou en devenir



## PUBLIC CONCERNE :

Managers, Dirigeants, RH, Employés



## NOMBRE DE PARTICIPANTS :

Minimum 4  
Maximum 8



Distanciel ou  
présentiel



Animé par Caroline MARTINEZ



## MOYENS D'ÉVALUATION

- Quiz de début et fin de formation
- Cas pratiques



## MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Support de cours et outils
- Échanges participatifs et interrogatifs
- Réflexions collectives et cas pratiques



7 heures  
1 journée



Inter-entreprise :  
630 € HT  
Intra-entreprise :  
1 100 € HT

## OBJECTIFS

**Comprendre** les bases d'une communication saine, positive et non violente

**Apprendre** à affirmer ses besoins pour communiquer efficacement

**Construire et maintenir** un esprit collaboratif et des relations de qualités bienveillantes au travail

**Mettre en place** une stratégie et un plan d'actions pour instaurer la CNV

## PROGRAMME

### **Introduction à la Communication Non Violente**

- Les principes de bases
- Les facteurs et comportements d'une communication dégradée
- Les conséquences et enjeux pour l'entreprise et ses salariés
- Les avantages à transformer ses habitudes de communication

### **Comprendre les besoins**

- Identifier et comprendre ses besoins et ceux des autres
- Apprendre à les exprimer efficacement sans jugement
- L'auto-empathie

### **Communiquer**

- L'écoute active
- Comment donner du feedback constructif
- Comment éviter les conflits
- Gérer les situations difficiles
- Coconstruction d'un guide de la communication bienveillante

### **Développer une stratégie**

- Construire un plan d'actions de sensibilisation
- Mise en pratique en entreprise

# Formation de formateurs

Cette formation vous donnera les clés d'une animation réussie ! La méthodologie est apportée tant pour la préparation du support, l'organisation et l'animation d'une session de formation. Cette session est idéale pour futurs formateurs.



## PRÉREQUIS :

Aucun



## PUBLIC CONCERNE :

Futurs formateurs, formateurs souhaitant consolider leurs pratiques.



## NOMBRE DE PARTICIPANTS :

Minimum 4  
Maximum 8



Animé par Célia ROXO



Présentiel



## MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Support de cours, fiches outils et appui e-learning
- Jeux divers
- échanges sur les situations vécues dans le rôle de formateur
- Quiz et travaux inter-sessions



## MOYENS D'ÉVALUATION

- Exercices pratiques
- utilisation de la vidéo pour compléter et approfondir les acquis
- Quiz et mises en situation



21 heures  
3 jours



Inter-entreprise :  
1 500 € HT

## OBJECTIFS

**Concevoir et piloter** une session de formation

**Promouvoir** ses qualités de communicateur et d'animateur d'un groupe en formation

**Maîtriser** les principes de la pédagogie pour adultes

**Acquérir** des méthodes et techniques pour concevoir, préparer, animer et évaluer des actions de formation



## PROGRAMME

### **E-learning et travaux inter-sessions**

Mise à disposition de fiches outils, vidéos, exercices

#### **JOUR 1**

##### **Séquence 1 : Le démarrage d'une formation**

- Organiser une formation
- Préparer et accueillir
- Porter un TOAST

##### **Séquence 2 : Le formateur orateur**

- Adopter la posture du formateur
- Prendre efficacement la parole

#### **JOUR 2**

##### **Séquence 3 : Le formateur - Animateur**

- Identifier les facteurs clés de succès pour l'animation
- Adapter son comportement face aux objections

##### **Séquence 4 : Le formateur - Pédagogue**

- Concevoir une action de formation
- Construire un déroulé pédagogique
- Formaliser les supports de formation et d'évaluation
- Digitaliser sa formation

#### **JOUR 3**

##### **Séquence 5 : Évaluation et clôture**

- Mise en situation : animer une séquence de 45 minutes
- Évaluer et réussir le Feedback
- Clore une formation

# Comprendre le Référentiel National Qualité et construire le projet QUALIOPi

A l'issue de cette formation, vous aurez compris les différentes exigences du référentiel de certification QUALIOPi. Vous aurez les clés pour déployer votre système, l'ajuster et serez prêt à passer l'audit de certification.



## PRÉREQUIS :

Aucun



## NOMBRE DE PARTICIPANTS :

Minimum 4  
Maximum 8



Distanciel ou  
présentiel



## MOYENS D'ÉVALUATION

- Exercices réguliers
- Quiz de fin de formation



15 heures  
5 sessions de 3 heures



## PUBLIC CONCERNE :

Organismes de formation,  
Responsable de services formation,  
Coordinateurs pédagogiques.



Animé par Célia ROXO



## MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Support de cours
- Jeux : Dominos, mots croisés, mêlés
- Étude de cas, Quiz
- Appui e-learning
- Travaux inter - sessions



Individuel  
1 600€ HT

## OBJECTIFS

**Comprendre** les enjeux du décret sur la formation continue

**Assimiler** les exigences du Référentiel National Qualité

**Organiser** le projet de certification

**Formaliser** les éléments de preuves

**Préparer** la certification Qualiopi

## PROGRAMME

### **Cadre réglementaire**

- Évolution de la réglementation
- Réforme de la formation professionnelle
- Objectifs

### **Zoom sur le Référentiel National Qualité**

- Structure et logique
- 7 critères = 7 actions
- Les 32 indicateurs et exigences opérationnelles
- Cadre de la certification

### **Structurer son projet**

- Cartographier les 7 critères du référentiel
- Identifier les éléments de preuves attendus
- Mettre en place le plan d'action

### **Réaliser le projet**

- Préparer les éléments de preuves
- Corriger les éléments de preuves
- Mettre en œuvre l'intégration des preuves au sein des services

### **Valider son projet**

- Vérifier ses productions face aux attentes du référentiel
- Améliorer en continue
- Se familiariser avec les questions d'audit

# Préparer les audits de certification QUALIOP1

Cette formation permet de réviser votre système en vue de la préparation d'un audit de surveillance ou de renouvellement de certification. La session est l'occasion de faire le point sur le suivi des pratiques, les évolutions réglementaires, ...



**PRÉREQUIS :**  
Être certifié QUALIOP1



**PUBLIC CONCERNE :**  
Organismes de formation,  
Responsable de services formation,  
Coordinateurs pédagogiques.



**NOMBRE DE PARTICIPANTS :**  
Minimum 4  
Maximum 8



Animé par Célia ROXO



Distanciel ou  
présentiel



**MOYENS D'ÉVALUATION**  
• Exercices réguliers  
• Quiz de fin de formation



**MOYENS PÉDAGOGIQUES :**  
• Support de cours  
• Jeux : Dominos, mots croisés, mêlés  
• Étude de cas, Quiz  
• Appui e-learning



7 heures  
1 journée



Individuel  
1 100€ HT

## OBJECTIFS

**S'approprier** les modalités d'audit de surveillance ou de renouvellement  
**Se préparer** à l'audit

## PROGRAMME

### Cadre réglementaire

- Évolution de la réglementation
- Cerner les différences entre audit initial, surveillance et renouvellement
- Comprendre l'articulation de l'audit de surveillance ou de renouvellement

### Préparer l'audit

- Identifier les modifications survenues depuis le précédent audit et en mesurer l'impact
- Vérifier la bonne utilisation de la marque Qualiopi
- Construire un outil de diagnostic des pratiques actuelles
- Identifier les risques de non-conformités au regard du diagnostic
- S'assurer du traitement et suivi des constats et éventuels écarts du précédent audit
- Préparer un plan d'action de mise en conformité et d'amélioration continue

# 2024

Résultats des formations dispensées du 01 janvier au 31 décembre 2024.

Tout au long de nos prestations, nous restons à l'écoute de vos besoins. Et parce qu'il est primordial de connaître vos avis sur la qualité de nos missions, nous vous demanderons de vous exprimer en toute sincérité. Vos remarques et impressions nous permettent de progresser. Aussi, nous partageons les résultats de nos évaluations, sur notre site internet et réseaux sociaux.

Niveau de satisfaction globale	Efficacité évaluée par les stagiaires	Note globale	Taux de recommandation
Formations QSE <b>92 %</b>	<b>89 %</b>	<b>4.88/5</b>	<b>100%</b>
Formations RSE <b>73 %</b>	<b>//</b>	<b>3.67/5</b>	<b>100%</b>
Formations LEAN <b>90 %</b>	<b>70 %</b>	<b>4.4/5</b>	<b>100%</b>
Formation de formateurs <b>94 %</b>	<b>100 %</b>	<b>5/5</b>	<b>100%</b>
Formations QUALIOPI <b>98 %</b>	<b>100 %</b>	<b>5/5</b>	<b>100%</b>

A l'issue de la formation RNQ / QUALIOPI, taux de réussite d'audit sans non-conformité : 100 %



## Ils nous font confiance

Vos avis comptent énormément et nous aident à améliorer continuellement nos prestations. Un grand merci pour votre confiance !

"Une formation de formateur au top ! Au menu des mises en situation plus vraies que nature et pleins d'outils pour apprendre à les gérer. Merci Célia pour ton écoute, ton professionnalisme et ta bienveillance. Je recommande vivement."

Céline.

"Merci à toi Célia. Tu as su m'aider à comprendre et à décoder le "langage" QUALIOPi. Grace à toi, j'ai obtenu ma certification haut la main. Je ne peux que recommander tes services, ta bienveillance et ta patience."

Sophie.

« La solide expertise et l'œil aguerri de Célia ont rendu la démarche simple et fluide. S'appuyant sur des outils pédagogiques perfectionnés, Célia nous guide vers la réussite. Le tout délicieusement enrobé d'une grande capacité d'écoute, de bienveillance, d'encouragements sans cesse prodigués et d'attitude toujours positive.

Le sérieux irréprochable dans un écrin de bonté et d'intérêt pour l'autre. L'efficacité au rendez-vous ! »

Natalie.





# RÉFÉRENCES



LES JARDINS • L'ARBORETUM





#### Article 1 : Définitions

« CGV » : Conditions générales de vente.

« Organisme de formation », « Centre de formation » : CERTI PROCESS, Société IDALIA, société par actions simplifiée, au capital de 2.000 euros, sise 6, Lieu-dit Ninon, 33210 COIMERES, immatriculée au RCS de BORDEAUX sous le numéro 813 784 675, représentée par Madame Célia ROXO, en sa qualité de présidente.

« Client » : co-contractant de CERTI PROCESS.

L « Organisme de formation » ou « Centre de formation » et le « Client » forment ensemble les « Parties ».

« Contrat » : Convention de formation professionnelle conclue entre CERTI PROCESS et le Client. Cette convention peut prendre la forme soit d'un contrat en bonne et due forme, soit d'un bon de commande émis par le Client et validé par CERTI PROCESS soit encore d'une confirmation écrite et signée par le Client.

#### Article 2 : Objet et champ d'application

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'Organisme de formation consent au Client une formation issue de son offre de formation.

Tout Contrat implique l'acceptation sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière aux présentes CGV dont il est entendu entre les Parties qu'elles prévalent sur tout autre document du Client telles que, par exemple, ses éventuelles conditions générales d'achat.

Les présentes CGV sont complétées par un Règlement Intérieur établi par l'Organisme de formation et approuvé par le Client.

#### Article 3 : Inscriptions

3.1 : Demande d'inscription

La demande d'inscription à une formation est réalisée par le Client par l'un des canaux suivants :

-Par courriel adressé à l'Organisme de formation précisant la formation choisie, les coordonnées complètes du Client et le nombre de participants que le Client souhaite inscrire,

-Par l'envoi postal ou par courriel d'un bulletin d'inscription dûment complété par le Client.

3.2 : Confirmation de l'inscription

Une inscription est définitive dès lors que les conditions cumulatives suivantes sont remplies :

-Réception par l'Organisme de formation d'une commande ou confirmation écrite et signée par un représentant du Client ayant pouvoir,

-Encaissement par l'Organisme de formation d'un acompte à hauteur de 30 % du coût de la formation commandée par le Client

Elle prend la forme d'un envoi par l'Organisme de formation d'une confirmation écrite de la finalisation de l'inscription.

#### Article 4 : Convocations

Une convocation est adressée par le Centre de formation au Client 5 jours calendaires avant le démarrage de la session de formation. Un dossier précisant les modalités pratiques d'organisation de la formation est joint au document pour transmission au(x) participant(s).

#### Article 5 : Annulation

Toute formation commencée est due en totalité par le Client, sauf accord exprès de l'Organisme de formation.

En cas d'annulation d'une formation à l'initiative du Client, ce dernier devra en avertir le Centre de formation par écrit au moins quinze (15) jours calendaires avant le début de la formation. A défaut de respect de ce délai de prévenance, une indemnité forfaitaire de 30 à 75 % du coût de la formation sera due par le Client au Centre de formation à titre d'indemnité forfaitaire.

Même en cas d'annulation conforme, le Client restera redevable des frais administratifs facturés à hauteur de 10 % du montant total de la formation par l'Organisme de formation.

Hors cas de force majeure, notamment en cas d'effectif insuffisant, le Centre de formation se réserve le droit d'annuler ou de reporter une formation planifiée sans indemnités, sous réserve d'en informer le Client au plus tard 10 jours calendaires avant la date prévue pour le début de la formation.

#### Article 6 : Remplacement d'un participant

Si le Client en fait la demande par écrit avant le début de la formation, il a la possibilité de remplacer un participant sans facturation supplémentaire.

#### Article 7 : Prix et modalités de règlement

Les prix des stages sont indiqués H.T. Ils incluent les frais d'animation et les documents remis aux stagiaires et sont à majorer de la TVA au taux en vigueur.

Les factures sont payables à réception. Aucun escompte pour paiement anticipé ne sera accordé.

Conformément aux dispositions de l'article L 441-10 du Code de commerce, toute somme non réglée à l'échéance donnera lieu de plein droit sans mise en demeure préalable au paiement par le Client à l'Organisme de formation de pénalités de retard égales au taux d'intérêt de la Banque Centrale Européenne à sa dernière opération de refinancement majoré de 10 points. Les intérêts de retard sont décomptés dès le premier jour suivant la date d'exigibilité de la créance.

En outre, conformément aux dispositions du même article du Code de commerce, le non-règlement à bonne date d'une facture émise par l'Organisme de formation rendra également le Client redevable, de plein droit sans mise en demeure préalable, d'une indemnité forfaitaire de recouvrement dont le montant est réglementairement fixé à 40 euros par facture.

Règlement par un tiers :

Dans l'hypothèse où le Client pourrait prétendre à une prise en charge de tout ou partie du coût de la formation souhaitée par un opérateur de compétence (OPCO ou autre), il lui appartiendra de procéder directement à la demande de prise en charge auprès de son opérateur de compétence avant le début de la formation. Si le Client souhaite mettre en place une subrogation de paiement, il lui appartiendra, toujours avant le début de la formation, de solliciter son opérateur de compétence à cette fin et d'en informer le Centre de formation. Il est convenu entre les parties que seule une subrogation sollicitée, obtenue et transférée au Centre de formation par le Client, avant le premier jour de la formation pourra être prise en compte.

Dans l'hypothèse d'une prise en charge partielle par l'opérateur de compétence du coût de la formation, le reliquat fera l'objet d'une facturation auprès du Client et les sommes devront être réglées suivant les modalités décrites ci-dessus.

Les parties conviennent que le Client restera personnellement redevable de l'intégralité des sommes dues au Centre de formation au titre de la formation réalisée même en cas de mise en place d'une subrogation de paiement. Il fera donc son affaire de la cas échéant de toutes les conséquences d'une mauvaise exécution de son obligation de règlement par le tiers subrogé.

#### Article 8 : Obligations des parties

8.1 : Obligations et responsabilité de l'Organisme de formation

L'Organisme de formation s'engage à assurer les formations proposées dans son catalogue avec diligence et professionnalisme. Conformément à son obligation de moyen, la responsabilité du Centre de formation ne pourra être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et sera en toute hypothèse limitée aux préjudices directs subis par le Client à l'exclusion de tout préjudice indirect tel que, par exemple, la perte d'exploitation, le préjudice commercial ou encore la perte de données.

Si la responsabilité de l'Organisme de formation était engagée, le montant total des sommes mises à la charge dudit organisme ne pourrait excéder le montant total du prix payé par le Client au titre de la formation concernée.

8.2 : Obligations du Client

Le Client s'engage à :

-Payer le prix de la formation

-Ne pas reproduire le matériel ou les documents qui lui seraient remis pendant la formation sans l'accord préalable et écrit de l'Organisme de formation, conformément aux dispositions de l'article 10 des présentes CGV.

-Ne pas enregistrer la formation sur quelque support que ce soit sans l'accord préalable et écrit de l'Organisme de formation.

#### Article 9 : Programme des stages

L'Organisme de formation est seul responsable du contenu de la formation et se réserve la possibilité de l'améliorer sans préavis.

#### Article 10 : Propriété intellectuelle

L'Organisme de formation pourra être amené à fournir au Client une documentation retraçant l'essentiel de la formation suivie. Dans le cadre d'une gestion éco responsable, celle-ci sera essentiellement établie sur support numérique.

Cette documentation ne pourra, en tout ou partie, faire l'objet par le Client d'une utilisation autre que strictement personnelle quelle qu'elle soit (reproduction, prêt, cession, modification, transfert sur un autre support, ...) sans l'accord préalable et exprès de l'Organisme de formation.

#### Article 11 : Protection des données personnelles

11.1 : Collecte et utilisation des données personnelles

Les informations recueillies sur le Client font l'objet d'un traitement informatique réalisé par le Centre de formation et sont indispensables au traitement de sa commande.

Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution de la formation commandée.

11.2 : Droit d'opposition, de rectification et de suppression des données personnelles

Les données à caractère personnel sont traitées conformément à la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ainsi qu'à la réglementation européenne relative à la protection des données à caractère personnel.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer, pour motif légitime, au traitement des dites données.

Ces droits peuvent être exercés par l'envoi d'un courrier à l'adresse suivante : « CERTI PROCESS, Société IDALIA, 6 lieu-dit Ninon, 33210 COIMERES » ou par l'envoi d'un e-mail à l'adresse « contact@certi-process.fr ».

Ces demandes ne sont acceptées par le Centre de formation que si les Clients sont en mesure de pouvoir justifier de leur identité par l'envoi d'une photocopie de leur pièce d'identité par exemple.

En cas de réclamation, le Client peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

#### Article 12 : Référencement

Le Client autorise expressément le Centre de formation à mentionner son nom, son logo et à faire mention à titre de références de la conclusion du Contrat.

#### Article 13 : Loi applicable et juridiction compétente

La loi applicable au Contrat et aux rapports entre le Client et l'Organisme de formation est la loi française.

Les différends qui surviendraient entre les Parties relatifs à la conclusion, l'exécution ou l'interprétation du Contrat seront par préférence résolu à l'amiable entre les Parties et, à défaut, soumis aux tribunaux compétents.

En cas de litige entre professionnels, le Tribunal compétent est le Tribunal de Commerce de Bordeaux, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

# Bulletin d'inscription <<<

LE CANDIDAT (Une fiche d'inscription par candidat)

Monsieur  Madame

Nom : ..... Prénom : .....

Poste occupé : .....

Nom de l'entreprise : ..... Activité : .....

Adresse : .....

Code Postal : ..... Ville : .....

SIRET : ..... Tél. : .....

Contact responsable formation : .....

Mail : .....

## LA FORMATION

INTITULE DE LA FORMATION .....

LIEU DE LA FORMATION .....

DATE(S) DE LA SESSION .....

TARIF H.T. ....

Formation : Intra-entreprise Inter-entreprise

Merci de préciser si vous avez un besoin spécifique :

Accès PMR / Aménagement organisationnel / Prise de courant /

Communication – Traduction LSF / Adaptation des supports de cours /

Autre :

Merci de bien vouloir nous adresser un règlement de 30% pour validation.



Mme Célia ROXO  
PRÉSIDENTE  
06 87 43 74 81  
contact@certi-process.fr

#### CERTI Process

6 Ninon - 33210 COIMERES  
06 87 43 74 81  
contact@certi-process.fr  
www.certi-process.fr  
SASU au capital de 2.000 €  
RCS Bordeaux  
SIRET 813 784 675 00031  
Code APE 7022Z  
DAF n° 75 33 12498 33



Pour une stratégie gagnante