

Catalogue de formations

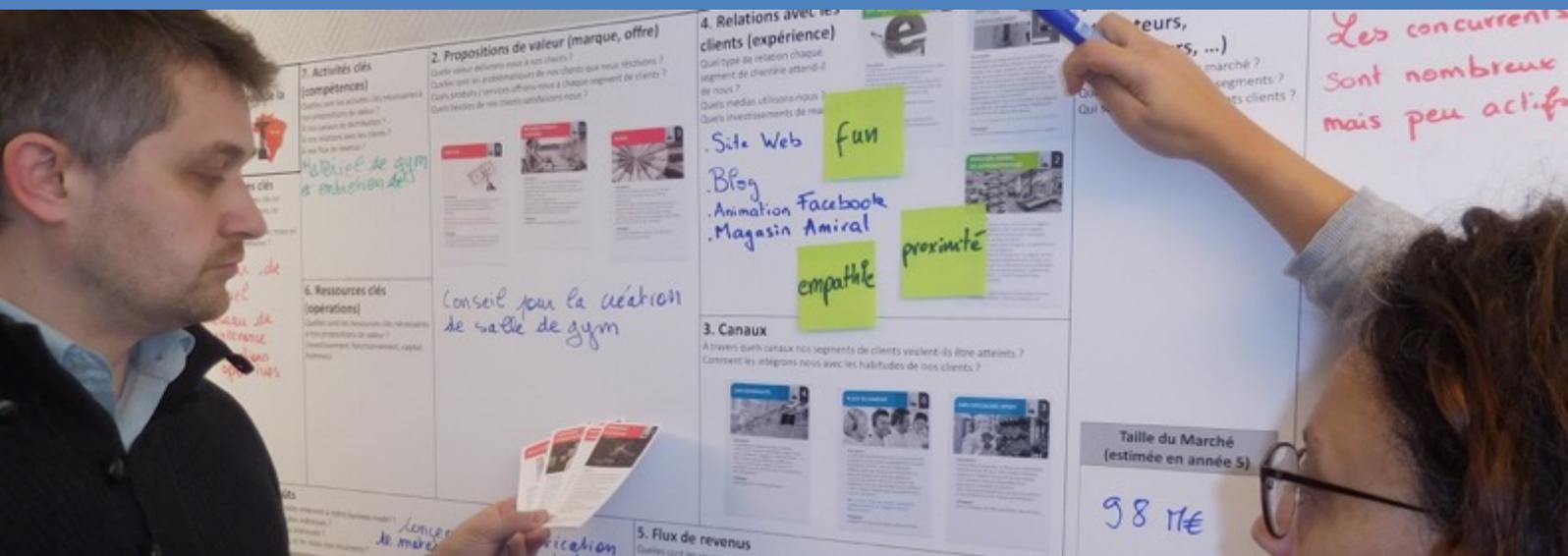
Edition 2025

[www.cipe.fr](http://www.cipe.fr)

<input type="checkbox"/> <a href="#"><u>ACHATS, VENTES ET MARKETING</u></a>	2 à 18
<input type="checkbox"/> <a href="#"><u>ANIMATION DES ÉQUIPES</u></a>	19 à 39
<input type="checkbox"/> <a href="#"><u>COMMUNICATION</u></a>	40 à 50
<input type="checkbox"/> <a href="#"><u>CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE</u></a>	51 à 66
<input type="checkbox"/> <a href="#"><u>CRÉATIVITÉ ET INNOVATION</u></a>	67 à 75
<input type="checkbox"/> <a href="#"><u>ÉCONOMIE &amp; GESTION D'ENTREPRISE</u></a>	76 à 82
<input type="checkbox"/> <a href="#"><u>ERP &amp; GPAO</u></a>	83 à 88
<input type="checkbox"/> <a href="#"><u>HYGIÈNE, SÉCURITÉ, DÉVELOPPEMENT DURABLE</u></a>	89 à 103
<input type="checkbox"/> <a href="#"><u>LEAN ET RÉOLUTION DE PROBLÈMES</u></a>	104 à 125
<input type="checkbox"/> <a href="#"><u>LEAN CONSTRUCTION</u></a>	126 à 132
<input type="checkbox"/> <a href="#"><u>LOGISTIQUE &amp; SUPPLY CHAIN</u></a>	133 à 143
<input type="checkbox"/> <a href="#"><u>MANAGEMENT DE PROJET</u></a>	144 à 152
<input type="checkbox"/> <a href="#"><u>PERFORMANCE DE L'ENTREPRISE</u></a>	153 à 174
<input type="checkbox"/> <a href="#"><u>QUALITÉ</u></a>	175 à 198
<input type="checkbox"/> <a href="#"><u>RESSOURCES HUMAINES</u></a>	199 à 207

# Achats, Ventes et Marketing

## Programmes de formation



## Construire un business model performant (canvas)

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Intégrer les outils et représentations pour élaborer un business model efficace

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- construire un business model en suivant une méthodologie simple et structurante
- maîtriser trois outils simples d'analyse du marché
- élaborer une ébauche de business plan
- imaginer des business models novateurs

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Chaque équipe prend la responsabilité d'un groupe projet chargé d'élaborer un business model pour un marché particulier afin d'offrir de nouvelles opportunités de croissance à l'entreprise.

La formation est construite autour de la méthodologie d'élaboration du Business Model :

#### Partie 1 : Analyse des marchés

- chaque équipe analyse son marché suivant 3 axes :
  - l'écosystème /
  - positionnement de l'offre /
  - relation avec le client avec les outils associés
- restitution de chaque équipe et débriefing

#### Partie 2 : Représentation des business models

- chaque équipe construit son canvas
- présentation et débriefing

#### Partie 3 : Choix de décisions & Élaboration des business plans

- choix des décisions "Distribution"
- choix des décisions "Positionnement"
- choix des décisions "Relation Client"
- préparation COPIL
- restitution de chaque équipe et débriefing

#### Partie 4 : Génération d'autres business models

- présentation de la matrice d'étude de business models
- invention d'autres business model

#### Conclusion

- zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation permet de s'approprier une méthodologie pour construire un business model, de formuler des choix alternatifs et d'approcher le Business Plan.

Les participants mettront en pratique tous ces éléments à l'aide du jeu « Business Model, le jeu du marketing® » qui permettra aux équipes de s'immerger dans une entreprise fictive.

Dans un premier temps, les équipes analysent les marchés existants sous 3 angles : Distribution, Positionnement de l'Offre et Relation Client.

A partir de ces analyses, elles expriment leurs intentions de business model en travaillant sur le « canvas » (canevas sous la forme d'une grande affiche murale représentant toutes les composantes du business model). En cohérence avec les marchés, elles définissent ensuite leurs investissements en termes de distribution, positionnement et relation client ; puis elles construisent leur business plan.

Finalement, la dernière étape introduit une matrice de génération de business model qui les pousse à imaginer d'autres business model encore plus novateurs.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Stickers
- Fiches outils
- Cartes
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Développer ses techniques de vente – Niveau 1 : Négocier le prix tout en maintenant la relation

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Intégrer les principes fondamentaux de la négociation fondée sur le prix
- Savoir mener un entretien de vente d'affaires rapides

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Négocier des affaires rapides fondées sur le prix
- Éliminer les inhibitions fréquentes avant la vente grâce à une préparation rigoureuse
- Choisir et appliquer une stratégie générale et des tactiques en situation
- Résister au stress pendant une négociation

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation se déroule en 5 temps.

#### Partie 1 : découverte de la négociation

- lever certains préjugés sur le métier de vendeur
- jeu du trader ((vente de batteries) : se mettre en situation d'un acte de vente
- Elle permet de constater que la négociation est un savoir-faire, qu'il faut savoir préserver la relation, et gérer son stress.

#### Partie 2 : la négociation contrôlée

- apports :
  - trouver l'équilibre entre profits et la relation
  - techniques d'approche du prix
- application :
  - jeu de négociation via des entretiens de vente préparés et efficaces

#### Partie 3 : compléments

- - apports :
  - Préparation des repères et tactiques,
  - 3P (proposition, personnes, processus),
  - MESORE (meilleure solution de repli),
  - 4 accords toltèques.
- Applications en binôme

#### Partie 4 : décryptage d'une négociation

- Observation d'une négociation, qui n'est pas bien menée par le vendeur. Après une phase d'analyse, la négociation bien menée est à son tour visualisée.

#### Partie 5 : négociation entre grands groupes

- Mise en situation collective.

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation se déroule à l'aide du jeu « Tope là, le jeu de la négociation », alternant phases de découverte et phases d'entraînement.

Les bonnes pratiques de la négociation sont découvertes tout au long du jeu et mises en pratique à travers plusieurs mises en situation de négociation.

Ensuite, un entretien filmé permet d'observer une négociation, qui n'est pas bien menée par le vendeur. Après une phase d'analyse, la négociation bien menée est à son tour visualisée.

Pour finir, un dernier exercice collectif permet d'apprendre la négociation entre grands groupes.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Fichiers vidéo
- Tapis de jeu
- Cartes
- Carnet de vente
- Fiches de rôle
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Développer ses techniques de vente - Niveau 2

### Conduire un entretien de vente de solution

#### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Intégrer les principes de la vente de solution
- Savoir mener un entretien de vente de solution : de la compréhension du besoin à la proposition de la solution adaptée.

#### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :
- éliminer les inhibitions fréquentes avant la vente grâce à une préparation rigoureuse
  - réaliser des affaires avec les clients aux besoins complexes
  - s'adapter aux profils individuels des acheteurs
  - traiter correctement les réclamations, point faible de beaucoup de commerciaux

#### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise,  
Encadrement

#### ■ PRÉREQUIS

Aucun

#### ■ DURÉE

7 heures (variable en  
fonction des objectifs)

#### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

#### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation se déroule en 3 temps.

##### Partie 1 : vente de solution

- apports :
  - triangle de la vente
  - les outils, les techniques et les comportements
- application :
  - mettre en pratique les apports précédents

##### Partie 2 : réclamation

- apports :
  - les 7 techniques de gestion d'une réclamation
  - l'analyse critique de gestions de réclamation
- application :
  - gestion d'une réclamation afin de conserver la satisfaction dans un moment difficile

##### Partie 3 : décryptage d'un entretien de vente

- entretien récapitulatif : analyse d'un entretien filmé regroupant tous les apports, techniques et outils balayés précédemment.

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation se déroule à l'aide du jeu « Marché conclu, le jeu de la vente de solution ». Les participants, répartis en équipe, vont alterner les phases de découverte et des phases d'entraînement.

A l'aide de supports ludiques et variés (quizz, jeu de cartes et tapis, analyse de vidéos, ...), chaque équipe découvre les concepts et outils constitutifs de la négociation contrôlée, de la vente de solution et de la gestion des réclamations.

Pour assimiler ces apports, les participants seront mis en situation à travers plusieurs jeux de rôles et simulations.

La formation se termine par le décryptage d'un entretien de vente, permettant de revenir sur tous les concepts, outils et techniques abordés.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Fichiers vidéo
- Tapis de jeu
- Cartes
- Carnet de vente
- Fiches de rôle
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Développer ses techniques de vente - Niveau 3

### Maîtriser les techniques de vente stratégique

#### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Intégrer les principes de la vente stratégique
- Mettre en œuvre les bonnes pratiques en terme d'outils, de méthodes et de comportements.

#### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- cibler et qualifier un prospect
- prendre contact
- caractériser une vente stratégique
- préparer et négocier une vente stratégique, selon les règles de l'art
- traiter une réclamation, après la vente

#### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise,  
Encadrement

#### ■ PRÉREQUIS

Développer ses  
techniques de vente -  
Niveau 1

#### ■ DURÉE

10 heures (variable en  
fonction des objectifs)

#### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

#### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation se déroule en 3 temps.

##### Partie 1 : Qualification d'un VIP

- qualifier un contact sur les réseaux sociaux professionnels :
  - faire des recherches sur les entreprises
  - rechercher des informations professionnelles sur les personnes
- les participants doivent qualifier un influenceur et un acheteur.

##### Partie 2 : Mettre en œuvre un pitch

- élaborer un pitch
- se présenter lors d'un cocktail afin d'obtenir le plus de rendez-vous possible :
  - engager une conversation, se présenter
  - nouer une relation agréable

##### Partie 3 : Vente stratégique

- définition et concepts : Coût global de possession, retour sur investissement, concessions et contreparties, valeurs perçues, cartes de négociation
- analyse
- application
- gestion des réclamations

##### Conclusion

- zoom sur notions clés
- auto-évaluation

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation se déroule à l'aide du jeu « Gagnant-gagnant ». Les participants répartis en équipe, découvrent les démarches et outils qui leur permettront de maîtriser les techniques de la vente stratégique.

La formation, à travers de nombreuses simulations et jeux de rôles, permettra aux participants de développer les compétences nécessaires à la réussite de leurs ventes stratégiques :

- identifier les acteurs VIP décisionnaires et influenceurs,
- savoir se présenter et devenir pour eux une source potentielle d'opportunités,
- déterminer et développer ses cartes de négociation
- conduire des négociations basées sur la simulation des KPIs du client.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Fichiers audio
- Simulateur Excel
- Cartes
- Badges
- Fiches de rôle
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Développer la relation client dans la banque

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Proposer le bon produit au bon client, au bon moment et avec des arguments efficaces.

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Gérer une relation clientèle durable en privilégiant une approche "Client" plutôt qu'une démarche "Produit"
- Identifier les attentes d'un client en conjuguant : un questionnement de bon aloi, une écoute active et l'approche méthodique PETALE

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation est structurée en 3 parties.

#### Partie 1 : Introduction

- les étapes de la Relation Commerciale
- les informations PETALE
- les accroches et transitions

#### Partie 2 : la Découverte du Client (mise en situation)

- chaque participant :
  - joue individuellement le rôle d'un conseiller/vendeur
  - est mis en situation d'entretien de manière aléatoire
  - est confronté à un thème
- Les conditions de l'entretien de 3 minutes :
  - au téléphone (les joueurs se mettent dos à dos pour ne pas se voir)
  - au guichet (ils seront debout, sans possibilité de prendre des notes)
  - au bureau (ils seront assis, en face à face, avec possibilité de prise de notes)

#### Partie 3 : le Choix des Produits (mise en situation)

- les participants fonctionnent en binôme
- savoir choisir les produits les plus pertinents pour un client dont les attentes et les besoins ont été découverts dans la partie 2.

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La connaissance du client en banque est fondamentale pour améliorer les performances commerciales.

Ce séminaire a été créé pour donner des pistes concrètes aux conseillers et améliorer la relation client. Il comprend :

un jeu de rôle dans lequel les participants se répartissent le point de vue de l'agence et le point de vue des clients. Ils doivent concevoir une technique d'interview leur permettant d'explicitier dans un minimum de temps les données clients utiles à la construction d'une offre appropriée. une série d'exercices au cours desquels les participants, connaissant les caractéristiques des clients, s'exercent à leur proposer les produits financiers qui leurs conviennent.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Stickers
- Tapis de jeu
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Maîtriser les incoterms® 2020

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Sécuriser son entreprise en utilisant le bon Incoterms® 2020 au bon moment

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Expliquer ce que sont les Incoterms® 2020 : Définition, utilité & démarche globale
- Mettre en place des échanges internationaux et nationaux à bon escient
  - Au meilleur coût
  - Au moindre risque

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

#### Chapitre 1 : Introduction et rappels sur les Incoterms® 2020

#### Chapitre 2 : Application

Chaque équipe traite une étude, puis l'expose aux autres équipes.

1 étude =

- 1 Incoterms®2020
- + 1 marchandise & quantité
- + 1 pays acheteur
- + 1 pays vendeur
- + 1 délai

#### Chapitre 3 : Validation des acquis

- 4 défis lancés aux équipes

#### Chapitre 4 : Etude de cas complémentaire

- définition du prix de vente suivant les pays où le produit est vendu
- calcul des coûts globaux (MP, production et transport)

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Cette formation est le moyen idéal pour former vos équipes à appréhender, approfondir et maîtriser les Incoterms® 2020 de manière ludique sur des cas opérationnels tirés du réel. La formation est mise en œuvre avec le INCOGAME®, le Jeu des Incoterms. Il s'agit d'un jeu d'entreprise permettant aux participants d'imaginer très vite comment appliquer ces enseignements à leur propre environnement. Les participants jouent en équipes autour de plateaux de jeu représentant des études : ces dernières permettent d'aborder une grande diversité de situations en termes de pays acheteurs / vendeurs, modes de transports, types de marchandises, délais, ... Chaque équipe doit s'assurer de la bonne mise en œuvre des Incoterms® 2020, et expliquer sa démarche auprès des autres équipes, qui vont noter la prestation. La formation comprend divers exercices de niveaux variés et des formulaires officiels constituant une pédagogie progressive et opérationnelle.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Tapis de jeu
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Maîtriser la fonction achat

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Acquérir les bonnes pratiques du métier d'acheteurs.
- Intégrer les leviers d'actions de l'acheteur en fonction des typologies d'achat.
- Comprendre l'impact des achats sur les résultats financiers de l'entreprise et sur les partenaires.

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :
- spécifier le rôle de l'acheteur vis-à-vis de l'approvisionneur
  - décrire le processus Achat
  - recueillir le besoin et rédiger un cahier des charges fonctionnel
  - Identifier les critères à prendre en compte pour le dépouillement d'un appel d'offre
  - définir les composantes du coût complet
  - préparer et réaliser un premier entretien de négociation structuré
  - identifier les leviers d'action à disposition de l'acheteur pour mettre en œuvre sa stratégie achat (fiabilisation et sécurisation de l'activité, réduction des coûts ...)

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ Programme détaillé de la formation

Chaque équipe joue le rôle d'une équipe d'acheteurs professionnels chargés de professionnaliser la fonction Achat d'une entreprise de fabrication de meubles en bois.

#### 1ère partie : Découvrir le métier d'acheteur

- Les prérogatives de l'acheteur vs Approvisionneur
- Définir le processus Achat
- Sélection des fournisseurs:
  - Recueil des besoins et définition du cahier des charges pour appel d'offre
  - Dépouillement de l'appel d'offre et sélection des fournisseurs
- Négociation simple:
  - Préparation d'un entretien de négociation
  - Réalisation d'un entretien de négociation

#### 2ème partie : Gérer un portefeuille fournisseur sur 3 ans d'activité de l'entreprise

- Mettre en place sa stratégie achat et gérer son portefeuille fournisseurs :
  - Choisir ses fournisseurs
  - Mettre en œuvre les pratiques du métier d'acheteur (veille réglementaire, professionnalisation des contrats, double source...)
  - Définir les partenariats à nouer
- Faire face aux aléas et mesurer l'impact sur la performances du service achat et sur la performance de l'entreprise

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés - Matrice de Kraljic

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation se déroule à l'aide du Jeu des Achats : une mise en situation qui a pour objectif d'apporter à chacun les connaissances nécessaires et les outils pour comprendre le métier d'acheteur.

Il s'agit d'un ensemble de cas et d'une simulation (le processus achat, le cahier des Charges, la négociation, la gestion du portefeuille fournisseur, ...) permettant de mettre en avant les bonnes pratiques du métier d'acheteur.

En fin de jeu, les participants comprennent les composantes opérationnelles et la dimension stratégique du métier. L'acheteur apparaît comme le gestionnaire des ressources extérieures de l'entreprise.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Fiches de rôle
- Tapis de jeu
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Développer l'Excellence de Service pour une relation client durable

### ■ Objectifs opérationnels

- Initier des actions concrètes d'amélioration de la relation client.
- Analyser une offre selon les niveaux de service attendus.
- Argumenter sur l'impact du service sur la fidélisation et les résultats.
- Gérer une réclamation selon un protocole structuré.
- Adapter sa posture et son discours pour personnaliser l'échange.
- Créer des moments de service différenciants et mémorables.

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Comprendre les évolutions de la relation client.
- Identifier les niveaux d'excellence de service (XP CEN/TS 16880).
- Connaître les leviers clés de l'excellence (relation, progrès, RSE, parcours client).
- Appréhender les synergies entre actions d'amélioration.
- Relier excellence de service et performance durable.
- Intégrer l'écoute client dans une démarche qualité.
- Connaître les étapes d'un traitement de réclamation efficace.
- Comprendre les principes de personnalisation de la relation.
- Définir les caractéristiques d'une expérience client marquante.

### ■ PUBLICS VISÉS

- Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

- notions liées au pilotage de l'entreprise

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation se déroule en 3 temps.

#### Partie 1 : Comprendre l'Excellence de Service

- Prendre conscience de l'évolution de la relation "acheteur-vendeur"
- Intégrer l'étendue des actions d'Excellence de Service
  - Énoncer les divers thèmes
  - Identifier les actions associées
  - Modéliser les interactions entre actions
- les participants doivent qualifier un influenceur et un acheteur.

#### Partie 2 : Mettre en œuvre la stratégie d'Excellence de Service

- Définition d'une cause noble :
  - Comprendre les enjeux fédérateurs d'une cause noble
  - S'entraîner à rédiger une cause noble
- Découvrir les enjeux de l'Excellence de Service, à travers une conquête des marchés :
  - Construire un plan de progrès, menant durablement à l'Excellence de Service
  - Simulation de l'année 1, année 2 et année 3
  - Débriefing

#### Partie 3 : Compléments pédagogiques sous forme d'exercices de mise en situation.

- connaissance des clients,
- S'entraîner à traiter une réclamation
- service personnalisé
- S'entraîner à construire une expérience extraordinaire

#### Conclusion

- zoom sur notions clés
- Quiz

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Tip Top, le jeu de l'Excellence de Service a pour objectif de comprendre l'étendue des actions nécessaires à l'atteinte d'une excellence de service, à savoir :

Améliorer les relations entre les parties intéressées (salariés, fournisseurs, clients, ...) dans un esprit de confiance et d'exemplarité

Instaurer une dynamique de progrès dans l'entreprise

Développer la responsabilité sociétale de l'entreprise

Accompagner le client à travers un parcours soigné, personnalisé, et surprenant

Toutes ces actions vont dans le sens de la satisfaction et de la fidélisation du client.

Le jeu met les équipes en situation : elles définissent leur plan de progrès sur 3 années, en organisant les actions tout au long des 12 trimestres.

L'entreprise gagnante est celle qui répond le mieux aux exigences du marché, et qui obtient le plus de parts de marché



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches, Fiches d'information
- Support Excel
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Matrices de décisions
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

# Animation des équipes

---

## Programmes de formation



## Appliquer le pilotage de la performance par les indicateurs

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Mettre en œuvre les bons indicateurs, aux bons niveaux :
  - indicateurs de résultat, de processus, et d'action
  - comprendre la raison d'être de ces différents niveaux
  - KPI Indicateur Clé de Performance

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Expliquer à quoi sert un indicateur
- Justifier l'universalité du principe des indicateurs
- Définir un indicateur (approche SMART)
- Identifier le lien entre le contexte du marché, et les indicateurs à améliorer
- Conduire des actions curatives, correctives et préventives pertinentes pour ne pas dégrader les indicateurs

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation est construite autour d'un cas pratique qui se décompose en 2 temps principaux.

#### Compréhension et construction des indicateurs

- Présentation de l'entreprise & Indicateurs de Résultat
- Cartographie des processus de l'entreprise & Indicateurs de Processus associés
- Construction des Indicateurs
- Indicateurs d'Action
- Contribution aux Indicateurs de Résultat
- Calcul des Indicateurs

#### Pilotage d'un plan de progrès grâce aux indicateurs

- Année 1 :
  - choix des processus à améliorer
  - choix des investissements
  - gestion des aléas : actions curatives, correctives et préventives.
- Année 2 :
  - choix des processus à améliorer
  - choix des investissements
  - gestion des aléas : actions curatives, correctives et préventives.
- Année 3 :
  - choix des processus à améliorer
  - choix des investissements
  - gestion des aléas : actions curatives, correctives et préventives.
- Analyse des résultats et débriefing

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation est animée à l'aide du jeu SMART®.

Il s'agit d'un jeu d'entreprise dont l'objectif est de comprendre l'utilité des indicateurs leur raison d'être. Les participants prennent en charge une entreprise comprenant 16 processus variés (stratégie, marketing, projet vente en magasin, HQSE).

Ils mettent en place les tableaux de bord en déclinant les indicateurs de résultat, indicateurs de processus, puis en indicateurs d'action. Pour faire face aux évolutions du marché, chaque équipes va investir sur les indicateurs de processus afin d'améliorer les performances de l'entreprise.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Stickers
- Tableur Excel
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Appliquer les codes d'entreprise pour réussir son intégration

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Appliquer les codes d'entreprise pour réussir son intégration dans une nouvelle entreprise

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :
- Identifier les codes universels de civilité et responsabilité indispensables au fonctionnement collectif professionnel
  - Connaître les codes spécifiques à l'employeur et à son manager : l'étiquette, les codes hiérarchiques et les valeurs
  - S'adapter à ces cinq types de codes dans une prise de poste, pour une intégration harmonieuse
  - Évaluer le niveau de risque et d'effort selon ses préférences et les particularités du poste

### ■ PUBLICS VISÉS

Personne en recherche d'emploi, Étudiants

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Les participants sont répartis en plusieurs équipes, qui sont en compétition.

#### Introduction

- Ce chapitre permet de présenter la problématique de l'intégration des nouveaux embauchés en entreprise. Les participants découvrent les 5 thèmes de codes en ventilant 36 verbatims (de nouveaux embauchés, de collègues et de critères de réussite de période d'essai).

#### Les codes de civilité

- Les participants analysent la vidéo du 1<sup>er</sup> jour d'un nouvel embauché, et en déduisent les principales erreurs à ne pas commettre. Une 2<sup>nd</sup>e vidéo avec bonnes pratiques est présentée. Chacun se positionne sur la civilité.

#### Les codes de responsabilité

- Les participants découvrent la notion de responsabilité (définition et exemple). Ils analysent la vidéo d'un entretien d'embauche, et en déduisent les principales erreurs à ne pas commettre (civilité et responsabilité). Une seconde vidéo avec bonnes pratiques est présentée. Chacun se positionne sur la responsabilité.

#### Les codes d'étiquette

- Les participants découvrent la notion d'étiquette (définition et périmètres). Vote sur les étiquettes au bureau. Chacun se positionne sur les codes d'étiquette. Vote sur les étiquettes en télétravail.

#### Les codes hiérarchiques

- Les codes hiérarchiques sont découverts pas à pas : distance, communication, autonomie et évaluation. Diverses situations sont proposées pour reconnaître les codes mis en œuvre par le manager, et comment y répondre. Chacun se positionne sur les codes hiérarchiques.

#### Les codes de valeurs

- Les codes de valeurs sont présentés : client, environnement, profit, et employés. Chacun se positionne sur les codes de valeur. Les participants analysent deux vidéos d'un entretien avec un manager qui donne les tâches à une employée. Deux autres vidéos sont proposées : un entretien d'embauche (réponses aux questions de la candidate), et un entretien entre deux collègues.

#### L'intégration et moi

- Chaque participant reçoit son dossier personnel, et peut y reporter, pour chacun des codes, ses préférences ainsi que les exigences de son entreprise (actuelle ou précédente). Le risque de non-intégration et l'effort d'adaptation sont évalués.

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation est mise en œuvre avec Culture Pro : un support de formation ludique qui permet aux participants de découvrir les 5 familles de codes d'entreprise. Le jeu s'organise autour de diverses modalités pédagogiques tels que des mises en situation, des ateliers de réflexion, des analyses de vidéos, en encore des jeux de rôles. Il s'agit principalement d'une pédagogie de la découverte, et pour les participants, la conclusion est simple : les codes sont logiques, les écarts sont naturels, et l'adaptation est accessible !



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Tapis de jeu
- Cartes
- Jetons, pions
- Buzzer
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Apprendre à transférer son savoir-faire

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Transférer son savoir-faire de manière efficace

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Identifier les enjeux de la transmission des savoir-faire
- Comprendre et prendre en compte les objectifs de la formation au poste de travail et du transfert des savoir faire

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise,  
Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

3 heures (variable en  
fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation se déroule à l'aide d'une mise en situation :

#### Intégrer le processus et bonnes pratiques du transfert de savoir-faire

- transfert n° 1
  - proposition d'une gamme de montage
  - réalisation du montage
  - analyse du résultat et des non conformités
  - débriefing
- transfert n° 2 : déroulement identique
- transfert n° 3 : déroulement identique
- construire le processus de Transfert de savoir-faire
- synthèse : faire lien entre transfert de savoir et compétitivité

#### Conclusion

- zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation s'appuie sur le No'Ao®. Il s'agit d'un jeu permettant aux participants de découvrir les différentes étapes nécessaires pour la capitalisation des savoir-faire, et les bénéfices attendus de la démarche. No'Ao est composé d'un jeu qui vise à apprendre comment transférer son savoir-faire à d'autres personnes.

Le Jeu de la barquette : les participants apprennent à transférer leur savoir-faire et à vérifier que le message est bien passé.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Feuilles de suivi
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Assurer la qualité au poste de travail

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Intégrer les bonnes pratiques de l'autocontrôle.

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :
- Maîtriser les principes généraux de l'autocontrôle
  - Appliquer la méthode autocontrôle
  - Décrire l'esprit autocontrôle

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise,  
Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

4 heures (variable en  
fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation s'organise autour d'un cas pratique en 4 temps principaux :

#### Simulation 1 : Fonctionnement avec un poste de contrôle qualité finale

- réalisation de la production générant de nombreux défauts qualité

#### Analyse de la simulation 1 :

- nombre de non conformités identifiées
- problèmes rencontrés (brainstorming)
- formalisation d'un arbre des causes (Ishikawa)

#### Lancement du projet « autocontrôle » :

- création par les équipes des gammes d'autocontrôle
- mises en œuvre des actions permettant de résoudre les problèmes identifiés

#### Simulation 2 : Mise en œuvre de l'autocontrôle

- réalisation de la production
- suivi des indicateurs qualité
- analyse de la deuxième simulation plus performante

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation est mise en œuvre à l'aide du jeu de l'Autocontrôle®. Les participants mettent en place eux-mêmes une organisation pour garantir la qualité au poste de travail. Le jeu de l'autocontrôle fait vivre de façon réaliste la mise en place de l'autocontrôle dans une usine qui fabrique des produits de série :

- Au cours de la simulation, procédant aux aménagements des postes de travail et rédigeant la documentation.
- En fin de partie, ils appliquent la procédure de contrôle et maîtrisent la qualité à 100%.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Ciseaux, colle, élastiques
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Comprendre les relations entre les différents services de l'entreprise

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Mieux interagir avec les autres services de l'entreprise

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :
- Décrire l'organisation d'une entreprise
  - Identifier l'utilité des services de l'entreprise

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

2 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation est complètement personnalisable au contexte de l'entreprise. La formation se déroule en 3 temps.

Chapitre 1 : Représentation des relations de l'équipe avec les autres services

Chapitre 2 : Synthèse sur le fonctionnement de l'équipe au sein de l'entreprise

Chapitre 3 : Zoom sur messages clés

### ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

De nombreuses sociétés décident d'impliquer l'ensemble du personnel dans un projet commun. L'ennui c'est que bien souvent les intéressés ne connaissent pas le fonctionnement de leur propre entreprise :

Pourquoi les commerciaux changent-ils souvent les programmes de fabrication ? A quoi servent les audits qualité ? Qui dirige le service de Maintenance ? Mieux connaître l'entreprise favorise l'émergence d'une culture d'entreprise et diminue la résistance au changement. Le Jeu Nemo permet à chacun de découvrir les relations qui existent entre son propre travail et le reste de l'organisation. Les missions des services et des interlocuteurs sont identifiées et les entités les moins connues font l'objet d'une visite sur le terrain.

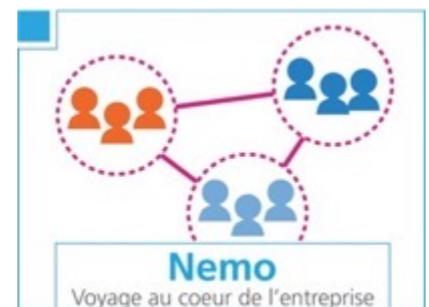
### ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

(liste non exhaustive)

- Affiches
- Tickets

### ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)



### ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

### ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Construire un tableau de communication et d'animation d'équipe

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Participer et mettre en œuvre l'animation de la performance dans l'équipe ou le service

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Définir un tableau de bord adapté à un service (indicateurs, informations)
- Représenter graphiquement un indicateur (typologies de graphiques règles de l'art)
- Construire un tableau de communication, ou le placer
- Animer le tableau de communication

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation est construite autour d'un cas pratique qui se décompose en 3 temps principaux.

#### Compréhension et construction des tableaux de bord

- notions de tableau de bord
- processus d'élaboration d'un tableau de bord
- représentation graphique d'un indicateur

#### Construction d'un tableau d'animation de la performance

- Construction d'un tableau de communication en réel :
  - production
  - logistique
  - qualité
  - commercial
  - projet
  - développement nouveaux produits
- Débriefing des tableaux de chaque équipe

#### Animation du tableau d'animation de communication

- préparation de l'animation
- animation du tableau

#### Conclusion

- zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation est animée à l'aide du jeu VISUAL'®.

Il s'agit d'un jeu d'entreprise permettant aux participants, répartis en plusieurs sous-groupes, sont invités à concevoir un espace de communication et à réaliser divers tableaux et représentations visuelles. L'analyse critique des propositions permet de faire émerger les lignes directrices du management visuel.



Le jeu VISUAL'® fait appel à la créativité et au bon sens. Les participants construisent les panneaux d'affichage d'une société qui produit des chocolats. Ils disposent pour cela de matériel de dessin, de titres préétablis et de matériel divers. L'objectif est double :

Aboutir à un tableau de communication facile à comprendre et attractif

Construire l'animation concrète autour de ce tableau et de ces indicateurs de performances.

Le jeu fait apparaître les divers types de tableaux (équipes de production, services administratifs, direction commerciale) et d'animations associés, permettant ainsi aux stagiaires d'avoir une vision large du management visuel de la performance.

## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Stickers
- Fiches bonnes pratiques
- Cartes
- Matériel spécifique construction des tableaux
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Mettre en œuvre une démarche 5S

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Appliquer la démarche 5S sur le terrain
- Participer activement à la démarche 5S

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :
- Décrire la signification des 5S, et les actions relatives à chaque S
  - Expliquer en quoi les 5S vont bien au-delà de l'aménagement de l'espace physique
  - S'approprier une méthode de conduite de projet 5S : tableau du projet, auto-évaluation, ...

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise,  
Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en  
fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation s'organise autour d'un cas pratique :

#### Introduction : signification des 5S

#### Préparation de la simulation

- présentation de l'entreprise fictive
- appropriation des fiches de rôle de chaque poste

#### Simulation 1 : Fonctionnement en organisation traditionnelle

- réalisation de la production
- analyse de la première simulation
- mise en place du projet 5S (tableau projet)
- réalisation des premières actions d'amélioration
- auto-évaluation et audit

*Ces étapes sont reproduites 3 fois à travers 3 simulations supplémentaires. Les participants progressent dans la mise en œuvre du projet 5S et les améliorations associées.*

#### Simulation 2

#### Simulation 3

#### Simulation 4

Débriefing des résultats des simulations et transposition au cas de l'entreprise.

#### Conclusion

- Zoom sur les notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation se déroule à l'aide de Pencil®, le jeu des 5S.

Il s'agit d'un jeu d'entreprise permettant aux participants de découvrir les principes de base de la méthode autour du cas d'une entreprise fictive et de vivre un projet 5S dans des conditions proches de la réalité.

Le réalisme de la situation facilite l'assimilation des concepts puis la transposition. Pencil est un jeu d'entreprise simulant une entreprise qui retaille et reconditionne des boîtes de crayons cassés ; les participants ont pour mission d'y conduire un projet 5S. Ils apprennent en quoi consiste la démarche 5S, comment l'appliquer sur le terrain et comment la prolonger vers l'organisation du travail en général.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Fiches de rôle
- Matériel spécifique pour la simulation
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Mettre en place la démarche d'amélioration continue

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Appliquer le progrès permanent au sein de l'entreprise
- Intégrer la valeur ajoutée d'une démarche de résolution de problème
- Maîtriser les outils de résolution de problème fondamentaux

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Appliquer les outils de résolution de problème (Pareto, 5 pourquoi, QQQCCP, Diagramme Cause Effets etc.)
- Structurer un plan d'actions
- Mettre en œuvre un diagramme d'affinité
- Illustrer les bonnes pratiques pour mobiliser l'ensemble de l'entreprise dans une démarche de progrès

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Les participants jouent le rôle d'un groupe d'amélioration continue au sein d'une enseigne de la grande distribution. La formation se déroule en deux modules :

#### 1er module : Résolution de problème

- définir le problème (QQQCP)
- Quantifier le problème (Fiches informations, Ishikawa, PARETO)
- Analyser les causes racines (5 pourquoi)
- Proposer les solutions et rédiger le plan d'actions

#### 2<sup>ème</sup> module : Les bonnes pratiques d'un projet d'amélioration continue

- DIAGNOSTIC
  - Les participants prennent connaissance des résultats d'une enquête interne sur la démarche de progrès. Ils utilisent la technique du « Diagramme d'affinités » pour structurer leur diagnostic
- BENCHMARK
  - Pour trouver des solutions les participants vont rendre visite à des entreprises plus avancées dans la démarche KAIZEN. Ces visites leur permettent de recueillir des idées intéressantes.
- PLAN D'ACTION
  - Une fois l'enquête terminée chaque sous-groupe présente en Comité de Direction ses recommandations sur le déploiement de la démarche KAIZEN.

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation permet d'illustrer deux composantes majeures de la démarche d'amélioration continue, la résolution de problème et la mise en œuvre d'une démarche globale au sein de l'entreprise. Pour ce faire la formation est structurée autour du jeu KAIZEN®. Il s'agit d'une simulation suffisamment vivante et générale pour que chacun puisse la transposer sans difficulté à son propre contexte.

Les participants interviennent dans une grande surface de distribution dont les ventes déclinent sans raison. Ils font partie d'un groupe d'amélioration qui doit trouver la solution à ce problème en utilisant les outils de résolution de problèmes sur les informations qu'ils devront identifier et analyser, afin d'isoler les causes racines et proposer le plan d'actions pour y remédier. Après la réussite de ce groupe d'amélioration, la démarche est généralisée mais l'entreprise constate vite un essoufflement de la dynamique d'amélioration. Les participants devront alors faire évoluer l'organisation pour que l'entreprise développe plus efficacement le progrès permanent. Pour cela ils réaliseront un diagnostic et devront proposer un plan d'actions pour mobiliser l'ensemble de l'entreprise dans une démarche de progrès. Cette partie souligne que les méthodes ne sont pas suffisantes, et que le progrès permanent nécessite une évolution profonde sur le plan humain et organisationnel. La mise en situation ludique permet d'impliquer tous les participants dans l'utilisation des méthodes et outils de résolution de problème ainsi que les bonnes pratiques de l'amélioration continue.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Fiches
- Cartes
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Passer d'une organisation par métier (individuelle) à une organisation par ligne de produits (en équipe)

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Expliquer les intérêts de l'implantation en ligne ou en îlot
- Participer à la mise en place de cette nouvelle organisation
- Comprendre l'intérêt de la polyvalence des personnes de la ligne ou de l'îlot

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- expliquer les intérêts de l'implantation en ligne ou en îlot
- décrire les avantages d'une organisation en ligne
- analyser les flux et les améliorer
- mettre en place un tableau de bord adapté aux missions de l'équipe, à la conduite de la ligne de produits

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise,  
Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

0,5 jour (variable en  
fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation s'organise autour du cas pratique en 4 temps principaux :

#### Simulation 1 : Fonctionnement en organisation traditionnelle par métier

- réalisation de la production
- analyse de la première simulation :
  - qualité, charge/capacité, motivation
  - problèmes rencontrés
  - flux réalisés
  - communication

#### Lancement du projet d'amélioration :

- modification de l'implantation
- nouvelles fiches de poste
- mise en œuvre du tableau d'animation de l'équipe : indicateurs, suivi de la polyvalence, informations clients

#### Simulation 2 : Organisation en îlots

- mise en œuvre des améliorations identifiées
- réalisation de la production
- suivi des indicateurs
- analyse de la deuxième simulation : déséquilibre charge/capacité

#### Simulation 3 : Organisation en îlots et polyvalence

- réalisation de la production
- suivi des indicateurs

#### Conclusion

- zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation est introduite avec ATOLL, le jeu des Îlots. Il s'agit d'un jeu d'entreprise autour du cas d'une entreprise fictive dans des conditions proches de la réalité.

Atoll invite les participants à passer d'une organisation taylorienne à une organisation en îlots. L'équipe rapproche ses postes de travail, développe sa polyvalence et affiche ses performances.

Le réalisme de la situation facilite l'assimilation des concepts puis la transposition.

En fin de partie le constat est évident :

- moins de défauts
- une meilleure réactivité
- des dizaines de propositions d'améliorations



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Panneaux d'affichage
- Cartes
- Fiches de poste
- Grille d'analyse
- Indicateurs

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Pratiquer les outils de résolution de problème

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Intégrer la valeur ajoutée d'une démarche de résolution de problème
- Maîtriser les outils de résolution de problème fondamentaux

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Appliquer les outils de résolution de problème (Pareto, 5 pourquoi, QQQQCCP, Diagramme Cause Effets etc.)
- Structurer un plan d'actions

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

3 heures 30 (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Les participants jouent le rôle d'un groupe d'amélioration continue au sein d'une enseigne de la grande distribution.

1. Définir le problème (QQQQCP)
2. Analyser la baisse des ventes et quantifier le problème (Fiches informations, Ishikawa, PARETO)
3. Rechercher les causes possibles (Brainstorming, Diagramme Causes Effets)
4. Analyser les causes racines (5 pourquoi)
5. Proposer les solutions et rédiger le plan d'actions

#### Conclusion

Zoom sur notions clés

### ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Cette formation permet de mettre en œuvre les outils de résolution de problème au sein d'une entreprise. La formation est structurée autour du jeu KAIZEN® (module 1). Il s'agit d'une simulation suffisamment vivante et générale pour que chacun puisse la transposer sans difficulté à son propre contexte.

Les participants interviennent dans une grande surface de distribution dont les ventes déclinent sans raison. Ils font partie d'un groupe d'amélioration, qui doit trouver la solution à ce problème en utilisant les outils de résolution de problèmes sur les informations qu'ils devront identifier et analyser, afin d'isoler les causes racines et proposer le plan d'actions pour y remédier. La mise en situation ludique permet d'impliquer tous les participants dans l'utilisation des méthodes et outils de résolution de problème.

### ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

- Affiches
- Fiches
- Cartes
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

### ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

### ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

### ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise



## S'approprier les valeurs de l'entreprise

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Participer à la diffusion des valeurs dans l'entreprise

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :
- Décrire les valeurs de l'entreprise
  - Appliquer les valeurs dans des situations de travail

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

3 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation se déroule en deux temps principaux :

#### Partie 1 : Représentation des valeurs

Les participants mettent en scène les valeurs à l'aide de 6 scénarios parmi 18 proposés :

- étape de préparation
- étape de représentation

Dans la version standard les valeurs proposées sont :

- Souci de l'homme : Respect, Écoute, Proximité.
- Confiance : Délégation, Esprit d'équipe, Droit à l'erreur.
- Équité : Objectivité, Exemplarité, Partage.
- Intégrité : Honnêteté, Respect des engagements, Transparence
- Simplicité : Bon sens, Convivialité, Authenticité.
- Ouverture : Disponibilité, Tolérance, Créativité.
- Excellence : Performance, Qualité, Sécurité

Il est possible de personnaliser le déroulé de la formation aux valeurs particulières de l'entreprise.

#### Partie 2 : Débat

Chaque équipe organise un débat sur un sujet donnée :

- la première défend le point de vue proposé dans votre dossier
- la deuxième défend le point de vue contraire
- la troisième anime le débat, et fait la synthèse

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation a pour objectif la découverte et l'adhésion aux valeurs de l'entreprise. L'appropriation des valeurs n'est pas une démarche aisée, c'est pourquoi l'utilisation d'un jeu d'entreprise aide à faire passer les messages et à renforcer l'adhésion.

En petites équipes, les participants jouent des rôles qui illustrent telle ou telle valeur. Les autres équipes doivent deviner quelle valeur est représentée. En deuxième partie, ils mettent en scène des débats sur des sujets liés aux valeurs qui impliquent des points de vue opposés, enfin ils réalisent la synthèse de leurs échanges.

Cette formation est entièrement personnalisable aux valeurs de votre entreprise.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Cartes scénarios
- Affiche notation
- Dossier participant par équipe

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

# Communication

---

## Programmes de formation



## Développer sa communication - Niveau 1

### Intégrer les fondamentaux de la communication

#### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Découvrir ou redécouvrir les bases d'une bonne communication
- Identifier les enjeux de la communication : Efficacité, efficacité, bien-être, performance

#### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :
- Expliquer les éléments clés d'une communication efficace :
    - il convient de pousser l'information à disposition des autres
    - l'information doit être mise en forme, avant d'être communiquée
    - pour qu'une information circule de manière efficace, le système doit être organisé
  - Intégrer le rôle de chacun pour faire progresser la communication :
    - en adoptant une posture personnelle adaptée
    - en agissant sur les 3 composantes de la communication : les personnes, le message, le système

#### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

#### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

#### ■ DURÉE

3 heures 30 (variable en fonction des objectifs)

#### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

#### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

##### Partie 1 : Difficultés à bien communiquer

- Mise en situation : découvrir le besoin de donner de l'information, d'organiser le système d'information, et de mettre en forme l'information avant de la partager.

##### Partie 2 : Comprendre les composantes de la communication

- les équipes analysent des points de blocage dans la communication, en les catégorisant
- elles découvrent les 4 composantes de la communication : moi, les personnes, le message, le système

##### Partie 3 : les principes de base de la communication

- les équipes analysent 3 vidéos, et identifient les étapes de la communication qui font défaut

##### Partie 4 : les enjeux de la communication

- au sein d'ateliers de réflexion, les participants travaillent sur les enjeux de la communication : efficacité, efficacité, bien-être, performance

##### Conclusion

- zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Cette formation a pour objectif d'apporter à chacun les connaissances nécessaires pour prendre conscience des enjeux de la communication. Il s'agit d'un ensemble de mises en situation et d'exercices (Le conseil des nations, L'âge du capitaine, Le diagnostic de COMOTOP, L'analyse de vidéos) permettant de mettre en avant les composantes de la communication : moi, les personnes, le message, et le système.

Les stagiaires construisent également le schéma de la communication, et analysent les points faibles de 3 communications présentées sur des vidéos. En fin de formation, le constat est clair : chacun est partie prenante pour une communication efficace.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Fiches de rôle
- Vidéos
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Développer sa communication - Niveau 2

### Mettre en pratique une communication orale et écrite efficace

#### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Se sentir "à l'aise" pour communiquer dans des situations couramment rencontrées : se présenter, lire en public, faire une présentation, dialoguer, ...
- Développer son savoir faire (techniques simples)

#### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Se présenter
- Oser communiquer avec tous
- Rédiger un e-mail
- Faire une présentation
- Rédiger une note synthétique
- Lire un texte en public
- Utiliser les bons mots
- Mener un dialogue fructueux
- Participer à une réunion
- Participer à une négociation

#### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise,  
Encadrement

#### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

#### ■ DURÉE

14 heures (variable en  
fonction des objectifs)

#### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

#### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation permet d'aborder les situations de communication les plus courantes en milieu professionnel.

Chaque chapitre est abordé suivant la même progression pédagogique :

- analyser une vidéo de mise en situation sur le thème du chapitre
- identifier les bonnes pratiques
- intégrer les fiches conseils proposées pour une mise en situation des participants

Les chapitres abordés :

- Chapitre 1 : Se présenter
- Chapitre 2 : Oser communiquer avec tous
- Chapitre 3 : Rédiger un e-mail
- Chapitre 4 : Faire une présentation
- Chapitre 5 : Rédiger une note synthétique
- Chapitre 6 : Lire un texte en public
- Chapitre 7 : Utiliser les bons mots
- Chapitre 8 : Mener un dialogue fructueux
- Chapitre 9 : Participer à une réunion
- Chapitre 10 : Participer à une négociation

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Le déroulé de la formation est assuré avec le jeu Com'Tact. Les stagiaires jouent le rôle de consultants en communication, et doivent venir en aide à Kim, jeune embauchée qui rencontre des difficultés en communication. L'équipe gagnante est celle qui fera le plus baisser le niveau de stress de Kim !

La formation s'appuie sur des analyses de vidéos, jeux de rôles, ateliers de réflexion. Les travaux se font en équipes.

Outre le développement de compétences en communication, les participants élaborent également des fiches conseils : recueil des bonnes pratiques pour chacune des 10 compétences. Chaque participant a élaboré ses outils qui l'aideront au quotidien à l'issue de la formation.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Vidéos
- Feuilles Grille d'analyse
- Fiches conseils
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Développer sa communication - Niveau 3

### Maîtriser la communication assertive et responsable

#### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Communiquer de façon sereine et efficace dans des situations délicates, ou complexes (personnalités difficiles, risques de conflits, enjeux forts)
- Développer son savoir faire et son savoir être

#### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :
- Distinguer les faits, les jugements, et les ressentis ; et dépasser les préjugés et les stéréotypes
  - Communiquer avec 12 types de personnalités fortes (colérique, timide, autoritaire, lymphatique, ...)
  - Décrire et identifier les attitudes de communication : manipulatrice, agressive, passive, assertive et pédagogique
  - Faire son autodiagnostic sur les 5 attitudes, et définir la cible
  - Formuler un compliment, et aussi savoir y répondre
  - Formuler une demande, et aussi savoir y répondre (savoir dire non, négocier, ...)
  - Formuler une critique, et aussi savoir y répondre
  - Mettre en œuvre les méthodes pour développer son assertivité

#### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

#### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

#### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

#### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

#### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation est structurée autour de 3 notions clés :

##### Partie 1 : Les perceptions

- les équipes s'entraînent en analysant un accident du travail, à l'aide de 3 interviews mélangeant faits, jugements, et ressentis.
- les équipes jouent une douzaine de types de personnalité (timide, colérique, fatigué, ...), et précisent comment communiquer avec elles.
- la force du non-verbal.

##### Partie 2 : Les 5 attitudes en communication

- les équipes étudient 2 situations de communication (Manager-Collaborateur, et Collègue-Collègue), et en déduisent les 5 attitudes : manipulatrice, agressive, passive, assertive et pédagogique
- chacun évalue ses 5 attitudes à l'aide d'un autodiagnostic.
- l'animateur présente quelques profils types ainsi que le profil idéal.

##### Partie 3 : L'assertivité

- les équipes s'entraînent à formuler un compliment, une demande, une critique, et aussi savoir y répondre (savoir dire non, négocier, ...).
- elles doivent mettre en œuvre une communication assertive.
- des outils sont proposés pour mettre en pratique cette communication.

##### Conclusion

- chaque participant de construire son plan d'action personnel, et de s'engager dans une démarche de travail personnel
- zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Cette formation est destinée à un public maîtrisant déjà les concepts de base de la communication, mais souhaitant maîtriser les situations "délicates".

Elle s'appuie sur des pédagogies variées (mises en situations, exercices, jeux de rôles, challenges), et aborde 3 thématiques progressives :

les perceptions, faits, ressentis : admettre les diversités pour savoir s'adapter  
les 5 attitudes de communication : analyser les attitudes, comprendre leurs caractéristiques, savoir les mettre en œuvre à bon escient, faire son propre diagnostic (repérer ses pistes d'amélioration)

l'assertivité : principes et outils pour appliquer une attitude assertive



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Fiches témoignages
- Feuilles autodiagnostic
- Cartes
- Guide de poche
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Appliquer les bonnes communications au sein d'un projet

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Savoir communiquer dans le cadre d'un projet
- Mettre en œuvre des actions de communication très opérationnelles

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Pratiquer la minute de lancement
- Concevoir et présenter un PowerPoint
- Réaliser un feedback
- Rédiger un e-mail d'invitation
- Réussir une présentation de prototype
- Faire une annonce de résultats au groupe
- Conduire une réunion de retour d'expérience
- Pratiquer la minute de clôture
- Construire un BlogPost, une infographie, ou un poster

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise,  
Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en  
fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Le déroulé de la formation suit les étapes clés d'un projet.

A chaque chapitre les participants répartis en équipe devront réaliser la communication adaptée pour avancer dans leur projet.

Chapitre 1 : Rédigez et énoncez une minute de lancement performante

Chapitre 2 : Construisez un PowerPoint professionnel du prototype

Chapitre 3 : Présentez avec conviction votre prototype (avec PowerPoint)

Chapitre 4 : Formulez un feedback objectif et motivant

Chapitre 5 : Rédigez un e-mail d'invitation séduisant

Chapitre 6 : Présentez avec enthousiasme votre prototype (sans PowerPoint)

Chapitre 7 : Annoncez des résultats avec éclat

Chapitre 8 : Conduisez une réunion de REX, à distance, et avec efficacité

Chapitre 9 : Rédigez et énoncez une minute de clôture pertinente

Chapitre 10 : Construisez un support percutant : BlogPost, Infographie, Poster

#### Conclusion

Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Au cours de cette formation les participants développeront leurs compétences pour mieux communiquer en situation professionnelle et plus particulièrement au sein d'un projet.

La formation s'articule autour d'un challenge entre plusieurs équipes engagées dans un projet : concevoir pour une ONG le meilleur dispositif pour parachuter un équipement de sauvetage de populations. Chaque équipe construit un prototype, puis le soumet à un test de largage qui risque d'être fatal !

Tout au long de ce projet, les équipes s'entraînent à réaliser 10 situations de communication : minute de lancement, réalisation d'un PowerPoint, présentation (avec et sans PowerPoint), feedback, e-mail d'invitation, annonce de résultats, réunion à distance, minute de clôture, support (BlogPost, Infographie, Poster).



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Fiches méthodologiques
- Pièces spécifiques au jeu
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Renforcer ses compétences orthographiques pour mieux communiquer

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Mieux communiquer au quotidien

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Réfléchir avant de rédiger (structuration de la phrase, accords, conjugaisons, ...)
- Appliquer les 10 règles essentielles d'orthographe / grammaire à l'ensemble de ses écrits personnels et professionnels

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation est construite autour des thèmes que l'on souhaite aborder.

1. Accord des adjectifs de couleur
2. Catégories de mots
3. Accord des noms composés
4. Accord du participe passé avec AVOIR
5. Homophones
6. Fautes de français
7. Accord du participe passé avec ÊTRE
8. Concordance des temps
9. Conjugaison
10. Genre et Nombre

#### Modalités d'animation :

- les thèmes 1 et 2 sont présentés : comprenant une phase d'apports, puis un exercice récapitulatif
- les mises en situation : question à choix multiple, texte à compléter, mot à écrire (conjugaison, accord, ...), écoute audio pour les homonymes, vidéo comprenant une faute de français, défis posées par les équipes entre elles
- Puis ce sont les thèmes 3 et 4 qui sont présentés
- les mises en situation sont réalisées
- Et ainsi de suite ...
- Les participants conservent leurs dossiers sous les yeux, et s'y réfèrent, permettant ainsi une meilleure appropriation des règles de français
- Les équipes progressent ainsi sur chacun des 10 thèmes, au fur et à mesure de leurs réponses

#### Conclusion

- Zoom sur les notions clés
- Tout au long de la formation, chaque participant peut apprécier sa maîtrise de chacun des 10 thèmes, et construire son radar-chart en fin de jeu, ainsi que son propre plan de progrès

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation se déroule à l'aide du jeu "Molière, le jeu de l'Orthographe®", permettant d'apprendre simplement les règles d'orthographe, de s'entraîner et de maîtriser les 10 thématiques suivantes : Accord des adjectifs de couleur, Catégories de mots, Pluriel des noms composés, Accord du participe passé avec AVOIR, Homophones, Fautes de français, Accord du participe passé avec ÊTRE, Concordance des temps, Conjugaison, Genre et Nombre.

Les stagiaires jouent en équipes de 2 (ou 3), et sont en compétition.

La pédagogie alterne des phases d'apports, des exercices récapitulatifs, ainsi que des phases de pratique incluant une forte variété de questions (textes à trous, audios, vidéos pour repérer des fautes, défis inter-équipes, ...).

Un dossier du participant est renseigné au fil de l'eau et sert de document ressource tout au long du jeu : les stagiaires le consultent régulièrement, et s'approprient ainsi les règles.

"Molière, le jeu de l'Orthographe®" est destiné à tout public, aucun prérequis n'est nécessaire, si ce n'est qu'il faut savoir écrire (être alphabétisé). Le jeu propose 2 niveaux de difficulté :

Niveau 1 : correspond à des connaissances rédactionnelles de base

Niveau 2 : correspond à la maîtrise des points de grammaire les plus courants

NB : le jeu traite essentiellement de règles de grammaire mais dans le langage courant, on parle généralement d'orthographe.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Tapis de jeu
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

# Connaissance de l'entreprise

## Programmes de formation



## Appliquer les codes d'entreprise pour réussir son intégration

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Appliquer les codes d'entreprise pour réussir son intégration dans une nouvelle entreprise

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :
- Identifier les codes universels de civilité et responsabilité indispensables au fonctionnement collectif professionnel
  - Connaître les codes spécifiques à l'employeur et à son manager : l'étiquette, les codes hiérarchiques et les valeurs
  - S'adapter à ces cinq types de codes dans une prise de poste, pour une intégration harmonieuse
  - Évaluer le niveau de risque et d'effort selon ses préférences et les particularités du poste

### ■ PUBLICS VISÉS

Personne en recherche d'emploi, Étudiants

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Les participants sont répartis en plusieurs équipes, qui sont en compétition.

#### Introduction

- Ce chapitre permet de présenter la problématique de l'intégration des nouveaux embauchés en entreprise. Les participants découvrent les 5 thèmes de codes en ventilant 36 verbatims (de nouveaux embauchés, de collègues et de critères de réussite de période d'essai).

#### Les codes de civilité

- Les participants analysent la vidéo du 1<sup>er</sup> jour d'un nouvel embauché, et en déduisent les principales erreurs à ne pas commettre. Une 2<sup>nd</sup>e vidéo avec bonnes pratiques est présentée. Chacun se positionne sur la civilité.

#### Les codes de responsabilité

- Les participants découvrent la notion de responsabilité (définition et exemple). Ils analysent la vidéo d'un entretien d'embauche, et en déduisent les principales erreurs à ne pas commettre (civilité et responsabilité). Une seconde vidéo avec bonnes pratiques est présentée. Chacun se positionne sur la responsabilité.

#### Les codes d'étiquette

- Les participants découvrent la notion d'étiquette (définition et périmètres). Vote sur les étiquettes au bureau. Chacun se positionne sur les codes d'étiquette. Vote sur les étiquettes en télétravail.

#### Les codes hiérarchiques

- Les codes hiérarchiques sont découverts pas à pas : distance, communication, autonomie et évaluation. Diverses situations sont proposées pour reconnaître les codes mis en œuvre par le manager, et comment y répondre. Chacun se positionne sur les codes hiérarchiques.

#### Les codes de valeurs

- Les codes de valeurs sont présentés : client, environnement, profit, et employés. Chacun se positionne sur les codes de valeur. Les participants analysent deux vidéos d'un entretien avec un manager qui donne les tâches à une employée. Deux autres vidéos sont proposées : un entretien d'embauche (réponses aux questions de la candidate), et un entretien entre deux collègues.

#### L'intégration et moi

- Chaque participant reçoit son dossier personnel, et peut y reporter, pour chacun des codes, ses préférences ainsi que les exigences de son entreprise (actuelle ou précédente). Le risque de non-intégration et l'effort d'adaptation sont évalués.

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation est mise en œuvre avec Culture Pro : un support de formation ludique qui permet aux participants de découvrir les 5 familles de codes d'entreprise. Le jeu s'organise autour de diverses modalités pédagogiques tels que des mises en situation, des ateliers de réflexion, des analyses de vidéos, en encore des jeux de rôles. Il s'agit principalement d'une pédagogie de la découverte, et pour les participants, la conclusion est simple : les codes sont logiques, les écarts sont naturels, et l'adaptation est accessible !



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Tapis de jeu
- Cartes
- Jetons, pions
- Buzzer
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Appliquer le pilotage de la performance par les indicateurs

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Mettre en œuvre les bons indicateurs, aux bons niveaux :
  - indicateurs de résultat, de processus, et d'action
  - comprendre la raison d'être de ces différents niveaux
  - KPI Indicateur Clé de Performance

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Expliquer à quoi sert un indicateur
- Justifier l'universalité du principe des indicateurs
- Définir un indicateur (approche SMART)
- Identifier le lien entre le contexte du marché, et les indicateurs à améliorer
- Conduire des actions curatives, correctives et préventives pertinentes pour ne pas dégrader les indicateurs

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation est construite autour d'un cas pratique qui se décompose en 2 temps principaux.

#### Compréhension et construction des indicateurs

- Présentation de l'entreprise & Indicateurs de Résultat
- Cartographie des processus de l'entreprise & Indicateurs de Processus associés
- Construction des Indicateurs
- Indicateurs d'Action
- Contribution aux Indicateurs de Résultat
- Calcul des Indicateurs

#### Pilotage d'un plan de progrès grâce aux indicateurs

- Année 1 :
  - choix des processus à améliorer
  - choix des investissements
  - gestion des aléas : actions curatives, correctives et préventives.
- Année 2 :
  - choix des processus à améliorer
  - choix des investissements
  - gestion des aléas : actions curatives, correctives et préventives.
- Année 3 :
  - choix des processus à améliorer
  - choix des investissements
  - gestion des aléas : actions curatives, correctives et préventives.
- Analyse des résultats et débriefing

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation est animée à l'aide du jeu SMART®.

Il s'agit d'un jeu d'entreprise dont l'objectif est de comprendre l'utilité des indicateurs leur raison d'être. Les participants prennent en charge une entreprise comprenant 16 processus variés (stratégie, marketing, projet vente en magasin, HQSE).

Ils mettent en place les tableaux de bord en déclinant les indicateurs de résultat, indicateurs de processus, puis en indicateurs d'action. Pour faire face aux évolutions du marché, chaque équipes va investir sur les indicateurs de processus afin d'améliorer les performances de l'entreprise.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Stickers
- Tableur Excel
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Comprendre les relations entre les différents services de l'entreprise

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Mieux interagir avec les autres services de l'entreprise

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :
- Décrire l'organisation d'une entreprise
  - Identifier l'utilité des services de l'entreprise

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

2 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation est complètement personnalisable au contexte de l'entreprise. La formation se déroule en 3 temps.

Chapitre 1 : Représentation des relations de l'équipe avec les autres services

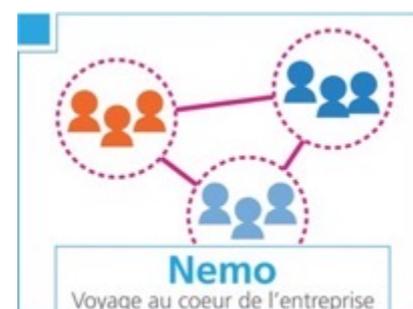
Chapitre 2 : Synthèse sur le fonctionnement de l'équipe au sein de l'entreprise

Chapitre 3 : Zoom sur messages clés

### ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

De nombreuses sociétés décident d'impliquer l'ensemble du personnel dans un projet commun. L'ennui c'est que bien souvent les intéressés ne connaissent pas le fonctionnement de leur propre entreprise :

Pourquoi les commerciaux changent-ils souvent les programmes de fabrication ? A quoi servent les audits qualité ? Qui dirige le service de Maintenance ? Mieux connaître l'entreprise favorise l'émergence d'une culture d'entreprise et diminue la résistance au changement. Le Jeu Nemo permet à chacun de découvrir les relations qui existent entre son propre travail et le reste de l'organisation. Les missions des services et des interlocuteurs sont identifiées et les entités les moins connues font l'objet d'une visite sur le terrain.



### ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

(liste non exhaustive)

- Affiches
- Tickets

### ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

### ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

### ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Construire un business model performant (canvas)

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Intégrer les outils et représentations pour élaborer un business model efficace

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- construire un business model en suivant une méthodologie simple et structurante
- maîtriser trois outils simples d'analyse du marché
- élaborer une ébauche de business plan
- imaginer des business models novateurs

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Chaque équipe prend la responsabilité d'un groupe projet chargé d'élaborer un business model pour un marché particulier afin d'offrir de nouvelles opportunités de croissance à l'entreprise.

La formation est construite autour de la méthodologie d'élaboration du Business Model :

#### Partie 1 : Analyse des marchés

- chaque équipe analyse son marché suivant 3 axes :
  - l'écosystème /
  - positionnement de l'offre /
  - relation avec le client avec les outils associés
- restitution de chaque équipe et débriefing

#### Partie 2 : Représentation des business models

- chaque équipe construit son canvas
- présentation et débriefing

#### Partie 3 : Choix de décisions & Élaboration des business plans

- choix des décisions "Distribution"
- choix des décisions "Positionnement"
- choix des décisions "Relation Client"
- préparation COPIL
- restitution de chaque équipe et débriefing

#### Partie 4 : Génération d'autres business models

- présentation de la matrice d'étude de business models
- invention d'autres business model

#### Conclusion

- zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation permet de s'approprier une méthodologie pour construire un business model, de formuler des choix alternatifs et d'approcher le Business Plan.

Les participants mettront en pratique tous ces éléments à l'aide du jeu « Business Model, le jeu du marketing® » qui permettra aux équipes de s'immerger dans une entreprise fictive.

Dans un premier temps, les équipes analysent les marchés existants sous 3 angles : Distribution, Positionnement de l'Offre et Relation Client.

A partir de ces analyses, elles expriment leurs intentions de business model en travaillant sur le « canvas » (canevas sous la forme d'une grande affiche murale représentant toutes les composantes du business model). En cohérence avec les marchés, elles définissent ensuite leurs investissements en termes de distribution, positionnement et relation client ; puis elles construisent leur business plan.

Finalement, la dernière étape introduit une matrice de génération de business model qui les pousse à imaginer d'autres business model encore plus novateurs.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Stickers
- Fiches outils
- Cartes
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Construire un tableau de communication et d'animation d'équipe

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Participer et mettre en œuvre l'animation de la performance dans l'équipe ou le service

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Définir un tableau de bord adapté à un service (indicateurs, informations)
- Représenter graphiquement un indicateur (typologies de graphiques règles de l'art)
- Construire un tableau de communication, ou le placer
- Animer le tableau de communication

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation est construite autour d'un cas pratique qui se décompose en 3 temps principaux.

#### Compréhension et construction des tableaux de bord

- notions de tableau de bord
- processus d'élaboration d'un tableau de bord
- représentation graphique d'un indicateur

#### Construction d'un tableau d'animation de la performance

- Construction d'un tableau de communication en réel :
  - production
  - logistique
  - qualité
  - commercial
  - projet
  - développement nouveaux produits
- Débriefing des tableaux de chaque équipe

#### Animation du tableau d'animation de communication

- préparation de l'animation
- animation du tableau

#### Conclusion

- zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation est animée à l'aide du jeu VISUAL'®.

Il s'agit d'un jeu d'entreprise permettant aux participants, répartis en plusieurs sous-groupes, sont invités à concevoir un espace de communication et à réaliser divers tableaux et représentations visuelles. L'analyse critique des propositions permet de faire émerger les lignes directrices du management visuel.



Le jeu VISUAL'® fait appel à la créativité et au bon sens. Les participants construisent les panneaux d'affichage d'une société qui produit des chocolats. Ils disposent pour cela de matériel de dessin, de titres préétablis et de matériel divers. L'objectif est double :

Aboutir à un tableau de communication facile à comprendre et attractif

Construire l'animation concrète autour de ce tableau et de ces indicateurs de performances.

Le jeu fait apparaître les divers types de tableaux (équipes de production, services administratifs, direction commerciale) et d'animations associés, permettant ainsi aux stagiaires d'avoir une vision large du management visuel de la performance.

## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Stickers
- Fiches bonnes pratiques
- Cartes
- Matériel spécifique construction des tableaux
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Développer sa culture économique - Niveau 2

### S'initier au pilotage de l'entreprise

#### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Comprendre le fonctionnement global de l'entreprise

#### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Intégrer les rôles et missions des fonctions principales de l'entreprise :
  - planifier
  - anticiper les ressources
  - produire
  - vendre
- Mesurer l'impact des décisions stratégiques : diversifier ses approvisionnements, ajuster les salaires, développer la qualité, ...
- Interpréter les comptes simplifiés de l'entreprise : compte de résultat, bilan
- Utiliser les indicateurs de performance de l'entreprise

#### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

#### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

#### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

#### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

#### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Chaque équipe prend la responsabilité d'une entreprise. Au début de la simulation, les entreprises sont dans une situation identique. Au sein d'une même équipe les membres se répartissent 4 rôles, matérialisés par des Fiches de rôle : VENTES, FINANCES, PRODUCTION, RESSOURCES HUMAINES

SIMULATION DU JEU : simulation de 9 périodes

##### Période 1 :

- les participants prennent leurs décisions pour la première année
- résultats (production, ventes, etc.)
- mise à jour des comptes (Tableaux de bord – Indicateurs..)

##### Période 2 à 9 :

- idem

Les décisions de l'entreprise sont de deux types :

- décisions opérationnelles : à chaque période (il y a 6 ou 9 périodes en tout) il faut décider combien acheter, combien produire, et prévoir les ressources en conséquence (main d'œuvre, machines, sous-traitance, etc.).
- décisions stratégiques : des décisions sont proposées aux équipes. Les équipes en subissent les conséquences avec une part d'aléas (représenté par le tirage du dé).

En fin de chaque période les équipes font leurs comptes et mettent à jour leurs indicateurs. En fin de partie, on compare les performances des équipes.

##### Conclusion

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation met en évidence le rôle des principales fonctions de l'entreprise (Ventes, Production, Finances, Ressources humaines) et la façon dont se prennent les décisions dans un environnement compétitif. Elle permet d'explorer le modèle comptable et les techniques de base du management (anticiper, optimiser, réagir, améliorer).

La formation est mise en dynamique avec le jeu BUSINESS CLASSE®. Il s'agit d'un jeu d'entreprise permettant aux participants d'imaginer très vite comment appliquer ces enseignements à leur propre environnement. Business Classe est un jeu destiné à un public peu familier avec le monde de l'entreprise. En reproduisant la vie d'une société qui fabrique des produits destinés aux sports de glisse (surf, snowboard), il offre aux participants la possibilité de prendre des décisions opérationnelles (acheter, produire, vendre) et stratégiques (innover, investir, développer, ...).



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Stickers
- Tapis de jeu
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## S'approprier les valeurs de l'entreprise

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Participer à la diffusion des valeurs dans l'entreprise

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :
- Décrire les valeurs de l'entreprise
  - Appliquer les valeurs dans des situations de travail

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

3 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation se déroule en deux temps principaux :

#### Partie 1 : Représentation des valeurs

Les participants mettent en scène les valeurs à l'aide de 6 scénarios parmi 18 proposés :

- étape de préparation
- étape de représentation

Dans la version standard les valeurs proposées sont :

- Souci de l'homme : Respect, Écoute, Proximité.
- Confiance : Délégation, Esprit d'équipe, Droit à l'erreur.
- Équité : Objectivité, Exemplarité, Partage.
- Intégrité : Honnêteté, Respect des engagements, Transparence
- Simplicité : Bon sens, Convivialité, Authenticité.
- Ouverture : Disponibilité, Tolérance, Créativité.
- Excellence : Performance, Qualité, Sécurité

Il est possible de personnaliser le déroulé de la formation aux valeurs particulières de l'entreprise.

#### Partie 2 : Débat

Chaque équipe organise un débat sur un sujet donnée :

- la première défend le point de vue proposé dans votre dossier
- la deuxième défend le point de vue contraire
- la troisième anime le débat, et fait la synthèse

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation a pour objectif la découverte et l'adhésion aux valeurs de l'entreprise. L'appropriation des valeurs n'est pas une démarche aisée, c'est pourquoi l'utilisation d'un jeu d'entreprise aide à faire passer les messages et à renforcer l'adhésion.

En petites équipes, les participants jouent des rôles qui illustrent telle ou telle valeur. Les autres équipes doivent deviner quelle valeur est représentée. En deuxième partie, ils mettent en scène des débats sur des sujets liés aux valeurs qui impliquent des points de vue opposés, enfin ils réalisent la synthèse de leurs échanges.

Cette formation est entièrement personnalisable aux valeurs de votre entreprise.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Cartes scénarios
- Affiche notation
- Dossier participant par équipe

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Développer l'Excellence de Service pour une relation client durable

### ■ Objectifs opérationnels

- Initier des actions concrètes d'amélioration de la relation client.
- Analyser une offre selon les niveaux de service attendus.
- Argumenter sur l'impact du service sur la fidélisation et les résultats.
- Gérer une réclamation selon un protocole structuré.
- Adapter sa posture et son discours pour personnaliser l'échange.
- Créer des moments de service différenciants et mémorables.

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Comprendre les évolutions de la relation client.
- Identifier les niveaux d'excellence de service (XP CEN/TS 16880).
- Connaître les leviers clés de l'excellence (relation, progrès, RSE, parcours client).
- Appréhender les synergies entre actions d'amélioration.
- Relier excellence de service et performance durable.
- Intégrer l'écoute client dans une démarche qualité.
- Connaître les étapes d'un traitement de réclamation efficace.
- Comprendre les principes de personnalisation de la relation.
- Définir les caractéristiques d'une expérience client marquante.

### ■ PUBLICS VISÉS

- Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

- notions liées au pilotage de l'entreprise

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation se déroule en 3 temps.

#### Partie 1 : Comprendre l'Excellence de Service

- Prendre conscience de l'évolution de la relation "acheteur-vendeur"
- Intégrer l'étendue des actions d'Excellence de Service
  - Énoncer les divers thèmes
  - Identifier les actions associées
  - Modéliser les interactions entre actions
- les participants doivent qualifier un influenceur et un acheteur.

#### Partie 2 : Mettre en œuvre la stratégie d'Excellence de Service

- Définition d'une cause noble :
  - Comprendre les enjeux fédérateurs d'une cause noble
  - S'entraîner à rédiger une cause noble
- Découvrir les enjeux de l'Excellence de Service, à travers une conquête des marchés :
  - Construire un plan de progrès, menant durablement à l'Excellence de Service
  - Simulation de l'année 1, année 2 et année 3
  - Débriefing

#### Partie 3 : Compléments pédagogiques sous forme d'exercices de mise en situation.

- connaissance des clients,
- S'entraîner à traiter une réclamation
- service personnalisé
- S'entraîner à construire une expérience extraordinaire

#### Conclusion

- zoom sur notions clés
- Quiz

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Tip Top, le jeu de l'Excellence de Service a pour objectif de comprendre l'étendue des actions nécessaires à l'atteinte d'une excellence de service, à savoir :

Améliorer les relations entre les parties intéressées (salariés, fournisseurs, clients, ...) dans un esprit de confiance et d'exemplarité

Instaurer une dynamique de progrès dans l'entreprise

Développer la responsabilité sociétale de l'entreprise

Accompagner le client à travers un parcours soigné, personnalisé, et surprenant

Toutes ces actions vont dans le sens de la satisfaction et de la fidélisation du client.

Le jeu met les équipes en situation : elles définissent leur plan de progrès sur 3 années, en organisant les actions tout au long des 12 trimestres.

L'entreprise gagnante est celle qui répond le mieux aux exigences du marché, et qui obtient le plus de parts de marché



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches, Fiches d'information
- Support Excel
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Matrices de décisions
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

# Créativité et innovation

## Programmes de formation



## Appliquer l'agilité dans le management de projet

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Faire découvrir le pilotage de projet

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- D'appliquer certains outils de la méthode SCRUM : sprints, burn up chart, revues, planning poker, ...
- Expliquer les objectifs et philosophie de la GPA
- Illustrer concrètement les 8 principes de l'agilité

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

14 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation se déroule en 3 temps principaux.

#### Partie 1 : Introduction sur le développement de nouveaux produits (contexte pour la gestion de projet)

- le développement Nouveaux Produits (DNP) : définition et enjeux
- le processus de DNP
- les acteurs du DNP

#### Partie 2 : Simulation

- la simulation : jeu de rôle dans lequel les participants doivent développer un nouveau produit : ils passeront d'une gestion de projet classique à une gestion de projet agile
- débriefing de la Simulation

#### Partie 3 : l'approfondissement des notions autour de la gestion de projet agile (GPA)

- les principes de la GPA
- l'organisation de la GPA
- les outils de la GPA
- les conditions de réussite de la GPA

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation est animée à l'aide de GPA, LE JEU DE LA GESTION DE PROJET AGILE®. Les participants prennent des rôles dans une équipe projet suite à la non-satisfaction du client, l'équipe est amenée à imaginer un nouveau mode de fonctionnement plus agile.

La mise en situation permet de :

- Vivre le passage d'une organisation en gestion de projet "classique" à une organisation en gestion de projet "agile", afin de percevoir clairement les différences de gestion
- Mettre en œuvre les principaux outils de la méthode SCRUM (sprints, burn up chart, revues, ...)
- Approfondir les principes de l'agilité, grâce à des exercices (mises en situations, jeux de cartes, ...) par équipes.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Stickers
- Tapis de jeu
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Construire un business model performant (canvas)

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Intégrer les outils et représentations pour élaborer un business model efficace

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- construire un business model en suivant une méthodologie simple et structurante
- maîtriser trois outils simples d'analyse du marché
- élaborer une ébauche de business plan
- imaginer des business models novateurs

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Chaque équipe prend la responsabilité d'un groupe projet chargé d'élaborer un business model pour un marché particulier afin d'offrir de nouvelles opportunités de croissance à l'entreprise.

La formation est construite autour de la méthodologie d'élaboration du Business Model :

#### Partie 1 : Analyse des marchés

- chaque équipe analyse son marché suivant 3 axes :
  - l'écosystème /
  - positionnement de l'offre /
  - relation avec le client avec les outils associés
- restitution de chaque équipe et débriefing

#### Partie 2 : Représentation des business models

- chaque équipe construit son canvas
- présentation et débriefing

#### Partie 3 : Choix de décisions & Élaboration des business plans

- choix des décisions "Distribution"
- choix des décisions "Positionnement"
- choix des décisions "Relation Client"
- préparation COPIL
- restitution de chaque équipe et débriefing

#### Partie 4 : Génération d'autres business models

- présentation de la matrice d'étude de business models
- invention d'autres business model

#### Conclusion

- zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation permet de s'approprier une méthodologie pour construire un business model, de formuler des choix alternatifs et d'approcher le Business Plan.

Les participants mettront en pratique tous ces éléments à l'aide du jeu « Business Model, le jeu du marketing® » qui permettra aux équipes de s'immerger dans une entreprise fictive.

Dans un premier temps, les équipes analysent les marchés existants sous 3 angles : Distribution, Positionnement de l'Offre et Relation Client.

A partir de ces analyses, elles expriment leurs intentions de business model en travaillant sur le « canvas » (canevas sous la forme d'une grande affiche murale représentant toutes les composantes du business model). En cohérence avec les marchés, elles définissent ensuite leurs investissements en termes de distribution, positionnement et relation client ; puis elles construisent leur business plan.

Finalement, la dernière étape introduit une matrice de génération de business model qui les pousse à imaginer d'autres business model encore plus novateurs.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Stickers
- Fiches outils
- Cartes
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Maîtriser les méthodes simples de production d'idées pour faire émerger sa créativité

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Participer efficacement à des séances de créativité
- Animer des séances de créativité
- Participer à la mise en place d'un processus d'innovation dans leur entreprise

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- expliquer le concept de créativité
- structurer le processus de créativité
- pratiquer des méthodes simples de production d'idées et faire émerger des idées innovantes
- développer au quotidien son propre potentiel créatif

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

#### Partie 1 : Mise en situation pour identifier les difficultés du processus créatif : le jeu des Spaghettis

- analyse par équipe
- débriefing collectif

#### Partie 2 : Définir la Créativité

- définition et processus
- attitudes individuelles et attitudes collectives
- ces différents points sont abordés à l'aide mise en situation et d'exercices par équipe

#### Partie 3 : Découvrir les méthodes de créativité

A travers des exercices pratiques les participants vont découvrir les outils suivant :

- Brainstorming / Carte mentale /
- Projection visuelle / Listes
- Inversion / Analogie
- Tendances / Matrices attentes caractéristiques

Pour chaque outil une fiche méthodologique est associée

#### Partie 4 : Mettre en pratique la méthode et les outils de créativité

- aider un parc d'attraction à innover dans les services et attractions à proposer à ses clients pour lui permettre de développer son activité.

#### Partie 5 : La créativité et moi

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation permet à travers de nombreuses mises en situation du jeu 'CREATIV', le JEU des IDEES NEUVES de découvrir ce qu'est la créativité (définition, démarche globale). Ils doivent également s'approprier des méthodes de production d'idées (brainstorming, et d'autres méthodes) afin d'aider un parc d'attraction à résoudre ses problèmes. A travers le jeu les participants s'approprient les outils, la méthode et les bons comportements afin de pouvoir les appliquer dans leur contexte professionnel. Le kit pédagogique comprend également un kit de mise en œuvre, permettant aux participants d'appliquer les apports de la formation sur un projet de créativité dans leur entreprise.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Stickers
- Feuilles d'exercices
- Fiches outils
- Cartes
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Pratiquer la conduite de projet

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Participer à un projet de développement de nouveaux produits ou autres

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Repérer les notions de base du DNP : étapes, acteurs, indicateurs
- Décrire des écueils types et les mesures de maîtrise du DNP
- Préparer le développement d'un nouveau produit
- Vivre le développement d'un nouveau produit à travers une simulation concrète

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise,  
Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en  
fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation se déroule en 2 temps principaux.

#### Partie 1 : Introduction sur le développement de nouveaux produits (contexte pour la gestion de projet)

- le développement Nouveaux Produits (DNP) : définition et enjeux
- le processus de DNP
- les acteurs du DNP
- analyse et retour d'expériences de projets DNP dans plusieurs secteurs

#### Partie 2 : Simulation : jeu de rôle dans lequel les participants doivent développer un nouveau produit

- préparation de la simulation :
  - planning
  - fiches de rôle
- simulation :
  - développer un produit suivant le cahier des charges spécifié en deux heures.
  - mise en œuvre des comités de pilotages
- débriefing de la simulation

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation s'articule autour de Plateau Projet®, un jeu de rôles permettant aux participants de découvrir les enjeux, le contenu et les conditions de mise en œuvre d'un projet de développement d'un nouveau produit.

Il repose sur le principe de la mise en situation : prenant en charge des rôles dans une équipe projet, les participants développent un nouveau produit à partir de pièces de lego®.

Face aux exigences du client et aux aléas de l'environnement, l'équipe découvre les bonnes pratiques pour atteindre les meilleures performances en termes de coûts, performances et délais.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Fiches de rôle
- Cartes
- Jetons, pièces spécifiques (Lego®)
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

# Économie et gestion d'entreprise

## Programmes de formation



## Développer sa culture économique - Niveau 1 -

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- découvrir les fondamentaux de la gestion d'entreprise
- comprendre les décisions managériales et les impacts financiers associés

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- À l'issue de cette formation, le stagiaire aura mis en œuvre :
- l'analyse des prévisions des ventes (analyse de la saisonnalité)
  - la gestion des stocks (Matières Premières et Produits Finis)
  - la gestion des formations pour la polyvalence des salariés
  - l'élaboration du compte de résultat simplifié
  - la construction du bilan simplifié

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Chaque équipe prend la responsabilité d'une entreprise. Au début de la simulation, les entreprises sont dans une situation identique.

Simulation du jeu : simulation de 6 mois

#### Janvier :

- les participants prennent leurs décisions pour le premier mois
- à chaque période, il faut décider :
  - combien acheter de matières
  - combien produire
  - prévoir les ressources en conséquence (main d'œuvre)
  - gérer la trésorerie et faire appel à l'emprunt
  - faire face aux aléas
  - mise à jour des comptes : compte de résultat et bilan.

#### Février à juin :

- le processus de janvier se répète 5 fois, chaque itération nécessitant moins de temps que la précédente
- les décisions de l'entreprise sont de deux types :
- équipes en subissent les conséquences avec une part d'aléas (représenté par le tirage du dé).

En fin de trimestre, l'animateur compare les résultats de chaque équipe.

Débriefing des résultats à la fin juin.

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation est mise en œuvre avec le jeu Ma Petite Entreprise®.

Il s'agit d'une pédagogie "de la découverte" puisque les participants se rendront compte d'eux-mêmes des rouages complexes de la gestion, ils subiront des aléas et devront prendre des décisions pour dégager un profit.

Il s'agit d'une mise en situation où les participants sont confrontés à la gestion d'une entreprise fictive et doivent prendre des décisions managériales. Trois ou quatre équipes simulent en parallèle le fonctionnement d'une entreprise soumise à des fluctuations saisonnières, et à des aléas divers (variations brusques de la demande, incidents techniques, accidents du travail, etc...). Les participants doivent utiliser au mieux les ressources dont ils disposent (machines, trésorerie, stocks, main d'œuvre, ...) tout en respectant les contraintes de fonctionnement de l'entreprise (capacités, moyens financiers, accords sociaux, ...).



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Tapis de jeu
- Feuilles de suivi
- Fiches d'information
- Jetons, pièces spécifiques
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Développer sa culture économique - Niveau 2

### S'initier au pilotage de l'entreprise

#### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Comprendre le fonctionnement global de l'entreprise

#### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Intégrer les rôles et missions des fonctions principales de l'entreprise :
  - planifier
  - anticiper les ressources
  - produire
  - vendre
- Mesurer l'impact des décisions stratégiques : diversifier ses approvisionnements, ajuster les salaires, développer la qualité, ...
- Interpréter les comptes simplifiés de l'entreprise : compte de résultat, bilan
- Utiliser les indicateurs de performance de l'entreprise

#### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

#### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

#### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

#### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

#### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Chaque équipe prend la responsabilité d'une entreprise. Au début de la simulation, les entreprises sont dans une situation identique. Au sein d'une même équipe les membres se répartissent 4 rôles, matérialisés par des Fiches de rôle : VENTES, FINANCES, PRODUCTION, RESSOURCES HUMAINES

SIMULATION DU JEU : simulation de 9 périodes

##### Période 1 :

- les participants prennent leurs décisions pour la première année
- résultats (production, ventes, etc.)
- mise à jour des comptes (Tableaux de bord – Indicateurs..)

##### Période 2 à 9 :

- idem

Les décisions de l'entreprise sont de deux types :

- décisions opérationnelles : à chaque période (il y a 6 ou 9 périodes en tout) il faut décider combien acheter, combien produire, et prévoir les ressources en conséquence (main d'œuvre, machines, sous-traitance, etc.).
- décisions stratégiques : des décisions sont proposées aux équipes. Les équipes en subissent les conséquences avec une part d'aléas (représenté par le tirage du dé).

En fin de chaque période les équipes font leurs comptes et mettent à jour leurs indicateurs. En fin de partie, on compare les performances des équipes.

##### Conclusion

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation met en évidence le rôle des principales fonctions de l'entreprise (Ventes, Production, Finances, Ressources humaines) et la façon dont se prennent les décisions dans un environnement compétitif. Elle permet d'explorer le modèle comptable et les techniques de base du management (anticiper, optimiser, réagir, améliorer).

La formation est mise en dynamique avec le jeu BUSINESS CLASSE®. Il s'agit d'un jeu d'entreprise permettant aux participants d'imaginer très vite comment appliquer ces enseignements à leur propre environnement. Business Classe est un jeu destiné à un public peu familier avec le monde de l'entreprise. En reproduisant la vie d'une société qui fabrique des produits destinés aux sports de glisse (surf, snowboard), il offre aux participants la possibilité de prendre des décisions opérationnelles (acheter, produire, vendre) et stratégiques (innover, investir, développer, ...).



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Stickers
- Tapis de jeu
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Développer la culture économique - Niveau 3

### Pratiquer les outils financiers de l'entreprise (budget, compte de résultat, bilan, ...)

#### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Intégrer les liens entre la stratégie de l'entreprise, les décisions opérationnels et leurs impacts financiers

#### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Analyser les prévisions de vente
- Construire un budget simplifié
- Élaborer les comptes simplifiés : compte de résultat, bilan, tableau des amortissements, tableau des emprunts
- .

#### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise,  
Encadrement

#### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

#### ■ DURÉE

7 heures (variable en  
fonction des objectifs)

#### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

#### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Chaque équipe prend la responsabilité d'une entreprise. Au début de la simulation, les entreprises sont dans une situation identique. Les équipes devront faire des choix stratégiques et traduire leur stratégie en données financières. Pour faciliter l'apprentissage le même processus de décisions sera répété plusieurs fois.

SIMULATION DU JEU : simulation de 3 à 5 années

##### Année 1 :

A l'aide d'informations commerciales, les équipes vont :

1. Faire les choix (produits & investissements) : Achats de machine et Mix produit
2. Préparer leur budget : Coût de revient prévisionnel et définition du prix de vente
3. Produire et vendre (exploitation) :
  - Fabrication et identification des valises (entreprise, prix)
  - Livraison des valises auprès du marché tenu par l'animateur.
  - Tirage des cartes Notes de Service et Evénements par chaque entreprise.
4. Vous faites vos comptes :
  - Calcul définitif du budget .
  - Vérification du contenu de la caisse.
  - Compte de résultat
  - Bilan
5. Vous analysez et comparez les résultats des équipes:
  - Taux de profit, résultat net, chiffre d'affaire, rendement du capital, emprunts endettement, ....

Année 2 à 5 : Le processus précédent est répété.

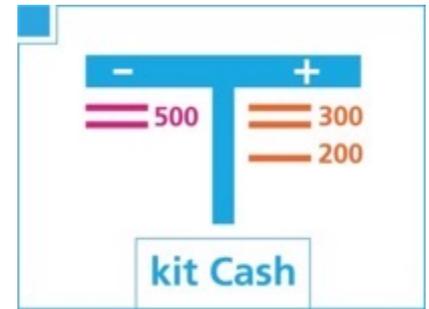
#### CONCLUSION

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Les stagiaires prennent en main trois entreprises qui s'affrontent sur plusieurs années. Chacune prépare son budget, prévoit ses ventes, met ses produits sur le marché, gère sa trésorerie, et tient une comptabilité détaillée.

En fin d'année, les comptes sont faits : compte de résultat, bilan, compte des emprunts et des amortissements. Un tableau de bord très complet permet de mettre à jour les indicateurs-clé (coût de revient, part de marché, chiffre d'affaires, endettement, dividendes, participation, ...), et de déterminer l'équipe la plus performante.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Stickers
- Cartes information
- Dossier du participant
- Livret pédagogique

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

# ERP et GPAO

## Programmes de formation



## Découvrir le fonctionnement d'une GPAO (modèle MRP2)

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Intégrer les avantages et exigences du modèle MRP2
- Favoriser l'implémentation d'un nouveau système d'informations de planification

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Identifier les données et les intervenants en Gestion de Production
- Repérer les points critiques d'une Gestion de Production
- Décrire la logique MRP
- Comprendre l'articulation des thèmes d'une logique MRP

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation s'organise autour d'un cas pratique en 4 temps principaux :

#### Préparation de la simulation 1 :

- répartition des rôles : gestionnaire de stock et conducteur de ligne
- analyse de l'historique des commandes
- calcul du niveau de point de commande pour les stocks

#### Simulation 1 :

- lancement des OF
- réalisation de la production
- gestion des aléas
- livraison des clients

#### Débriefing de la simulation

- analyse des indicateurs : valorisation des stocks, rendement des machines, satisfaction client, temps de passage des OF
- mise en œuvre du tableau d'animation de l'équipe : indicateurs, suivi de la polyvalence, informations clients

#### Simulation 2 : Organisation en îlots

- mise en œuvre des améliorations identifiées
- réalisation de la production
- suivi des indicateurs et analyse de la deuxième simulation : déséquilibre charge/capacité

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation a pour objectif de rendre concret les mécanismes de la GPAO (Gestion de Production Assistée par Ordinateur) et du modèle MRP (Manufacturing Resources Planning). Pour cela les participants vont simuler le pilotage d'une entreprise de production. La simulation met en évidence les conditions d'une mise en place réussie d'une GPAO : fiabilité des données, respect des engagements, implication des différents services de l'Entreprise dans le projet. La simulation est itérative et permet d'appréhender les concepts progressivement.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Tickets
- Tapis de jeu
- Boîtes, jetons
- Jetons, dés,
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Définir et dimensionner une chaîne logistique globale

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Justifier le besoin fort de transversalité et de décloisonnement nécessaire de la fonction Supply chain
- Intégrer la diversité des métiers et des contraintes de chacun.

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Décrire une chaîne logistique global du fournisseur au client final
- Dimensionner les divers éléments d'une chaîne logistique globale
  - La production, les approvisionnements, les transports, les entrepôts, la distribution
  - En termes de délai et de coût
- Identifier les flux physiques, les flux d'information et leurs interactions tout au long de la chaîne logistique

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation est construite autour d'une méthodologie de dimensionnement d'une chaîne logistique pour une entreprise fictive.

Chaque partie de la formation est mise en œuvre à l'aide de cas et d'exercices pratiques à résoudre.

1. Introduction : le contexte de l'entreprise est présenté
2. Établir les prévisions : les équipes prévoient les ventes, en se basant sur l'historique des 3 années précédentes
3. Planifier la production : les équipes doivent lisser la production afin de respecter la capacité mensuelle de production
4. Planifier les approvisionnements : à partir de la nomenclature, les équipes définissent les quantités de composants à approvisionner
5. Modéliser la chaîne d'approvisionnement : les conditions d'approvisionnement sont définies : contenus / contenants, itinéraires géographiques, moyens de transport, coûts et délais associés. La chaîne logistique d'approvisionnement est représentée sur une affiche murale.
6. Dimensionner le stockage : chaque équipe dimensionne l'entrepôt (surface de stockage nécessaire) qui stocke les composants et les produits finis
7. Distribuer les produits finis : l'emplacement des entrepôts de distribution est défini géographiquement
8. Reverse logistic : le flux est tracé sur l'affiche murale
9. Système d'information : les équipes découvrent les éléments constitutifs du système d'information logistique. Elles les positionnent sur les entités de la chaîne logistique
10. Conclusion : Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Le déroulé de la formation est assuré avec Logistica, le jeu de la Supply Chain<sup>®</sup>. Il s'agit d'un jeu d'entreprise dans lequel les participants prennent le rôle d'une équipe Supply chain chargée de mettre en œuvre une nouvelle chaîne logistique pour un nouveau produit.

Pour cela, ils définissent et suivent une méthodologie, s'appuyant sur l'enchaînement d'une dizaine d'étapes organisées : établir les prévisions, planifier

la production, choisir et modéliser la chaîne d'approvisionnement (etc.), jusqu'à la mise en place du système d'information et logiciels associés, ainsi que la logistique inverse ou Reverse Logistic (SAV, maintenance, fin de vie du produit).

Suivant les étapes de la méthode, les participants alterneront des activités sur PC (à l'aide d'une trame Excel), d'autres plus pratiques sur un support physique (affiche de 2,20 m x 86 cm) permettant de modéliser la chaîne logistique et le flux physique.

Pour chaque étape de la méthodologie, un challenge est organisé, ce qui développe une forte motivation voire émulation.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches (2,20 m de long)
- Stickers
- Fichiers Excel
- Cartes
- Fiches d'information
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Intégrer les composantes d'un ERP

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Intégrer les composantes d'un ERP pour une meilleure utilisation
- Contribuer à la mise en œuvre d'un ERP

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Expliquer ce qu'est un ERP : utilité, constitution
- Assimiler les interfaces entre les divers Directions de l'entreprise et l'ERP
- Identifier la circulation des informations dans un ERP, l'importance de la justesse et de la ponctualité de celles-ci
- Illustrer l'importance de l'ERP dans un processus majeur de l'entreprise : processus de développement de nouveaux produits

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise,  
Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

4 heures (variable en  
fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Chaque chapitre de la formation est constituées de mises en situation variées afin d'illustrer chaque notion.

- 1) Notions sur les E.R.P
- 2) Cartographie de l'E.R.P
- 3) Contribution des Direction
- 4) Circulation des informations
- 5) Développement de nouveaux produits
- 6) Conditions de mise en œuvre

Annexe : Quiz de validation de connaissances

### ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation repose sur une pédagogie de la découverte. Les participants reconstituent comme un puzzle la cartographie de l'ERP en plaçant leurs activités sur les modules du progiciel. Cette première phase leur permet de visualiser leur rôle dans la structure du progiciel. Dans un deuxième temps ils découvrent comment fonctionne un progiciel intégré qui relie entre elles les activités de l'entreprise, depuis les prévisions de vente jusqu'aux ordres d'achat en passant par le développement des nouveaux produits



### ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

(liste non exhaustive)

- Affiches
- Panneaux à remplir
- Cartes
- Livret pédagogique (format électronique)

### ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

### ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

### ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

# Hygiène, Sécurité et Développement Durable

## Programmes de formation



## Appliquer la démarche environnementale

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Participer à un projet environnemental

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :
- Intégrer les concepts d'une démarche environnementale
  - Appliquer les méthodes et outils liés à cette démarche

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise,  
Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en  
fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

#### Chapitre 1 : Pourquoi tenir compte de l'environnement ?

- Découvrir les motifs et les enjeux d'un projet environnemental pour une entreprise quelle que soit son activité

#### Chapitre 2 : Les sensibilités environnementales

- Prendre conscience des impacts :
  - conséquences économiques
  - à quoi le milieu (les alentours de mon entreprise) est sensible
  - comment mon activité menace l'environnement

#### Chapitre 3 : Les parties intéressées

- Identifier les parties prenantes d'un projet environnemental

#### Chapitre 4 : Comment tenir compte de l'environnement ?

- Découvrir une méthode d'analyse des aspects environnementaux et déterminer des solutions

#### Chapitre 5 : La démarche d'amélioration appliquée à l'environnement

- Mettre en œuvre des actions environnementales en appliquant la démarche d'amélioration continue

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation est structurée autour du jeu Green, support pédagogique de sensibilisation à la démarche environnementale. Les participants sont responsables d'un centre de loisirs dont la fréquentation diminue. Ils doivent s'organiser pour réduire les nuisances et rendre les installations conformes aux règlements en vigueur. Cette approche permet d'aborder la démarche environnementale de manière simple et agréable.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Cartes
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Découvrir les principes du développement durable

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Décrire en quoi consiste le Développement Durable dans une entreprise

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Enoncer les difficultés de mise en œuvre
- Proposer des améliorations concrètes

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Chaque équipe doit réaliser mener un projet de développement durable le plus efficient possible en terme de ROI, d'impact positif sur l'environnement et d'impact positif sur le personnel.

La formation se déroule en 3 temps principaux.

#### Partie 1 : Simulation

- mettre en place des enjeux sur 8 domaines :
  - fournisseurs
  - transports
  - site (infrastructure et personnel)
  - produits
  - consommateurs
  - société
- analyse des résultats de chaque équipe

#### Partie 2 : Analyse de la simulation

- classification des gains face aux investissements
- attentes des parties prenantes

#### Partie 3 : Transposition

- brainstorming et formalisation :
  - sur les réalisations de l'entreprise
  - identification des enjeux pour l'entreprise
  - actions permettant de mettre en place les enjeux

#### Conclusion

- zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation se déroule autour d'une mise en situation : les participants sont responsables d'un supermarché qui a décidé d'appliquer une démarche de Développement durable. Ils doivent réaliser un parcours à travers 64 enjeux qui sont autant de défis à relever dans le champ des 3P (Planète, Personnes et Profit). L'équipe gagnante est celle qui a fait les meilleurs choix de priorité et répondu de façon pertinente aux questions qui lui sont posées par les autres équipes.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Tapis de jeu
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Engager une démarche de qualité de vie au travail pertinente et efficace

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Mettre en place les dispositions (ou aider à leur mise en place) visant à améliorer la qualité de vie au travail : ils connaîtront quelques outils de base en ce sens

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :
- Préparer un état des lieux, préalable à un projet d'amélioration de la QVT
  - Élaborer une stratégie de mise en œuvre d'un projet d'amélioration de la QVT
  - Éviter les erreurs dans le choix des actions à mettre en œuvre, et prioriser ces actions

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation se décompose en 4 parties complémentaires.

#### Partie 1 : présentation et Préparation

- à partir des descriptifs des restaurants (enquête interne, caractéristiques du restaurant, micro-trottoir clients, employés, ...), les Directeurs vont choisir de mettre en place des projets, et vont décider d'investissements
- les équipes prennent connaissance de leur entreprise : un restaurant employant 10 salariés, qui est actuellement au point mort
- le DG souhaite faire repartir ses restaurants grâce à la QVT

#### Partie 2 : simulation

- la stratégie sera testée sur 36 semaines : les restaurants vont faire face à des événements, avec plus ou moins d'impacts, fonction de leurs projets et investissements
- le DG va également impulser des actions de progrès (par exemple, le principe de subsidiarité)

#### Partie 3 : débriefing

- les restaurants annoncent leurs résultats : couverts, chiffre d'affaires, résultat, hygiène & sécurité, ambiance, ...
- un débriefing est réalisé autour des domaines de la QVT, de leurs apports, et des critères d'une action QVT
- la formation se termine par une vidéo avec l'interview du Dirigeant de l'entreprise NIGAY, entreprise avancée dans le domaine de la QVT

#### Partie 4 : transposition

- brainstorming et formalisation :
  - sur les réalisations de l'entreprise sur la QVT
  - identification des enjeux et des actions pour l'entreprise

#### Conclusion

- zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La conjoncture économique demande toujours davantage d'efforts auprès des salariés pour améliorer la performance de leurs activités :

cette situation est souvent génératrice de tensions, de stress, voire de risques psychosociaux (RPS)

en parallèle, on constate une forte attente sociétale pour l'amélioration des conditions de travail

Pour concilier ces deux exigences paradoxales, il existe une piste intéressante qui fait l'objet de nombreuses réflexions : le concept de QVT.

L'objectif de cette formation est d'apporter la culture nécessaire auprès de l'ensemble des personnes impliquées dans un projet de QVT, afin qu'elles puissent déterminer la meilleure façon d'élaborer cette stratégie QVT et la feuille de route en ce sens.

Pour ce faire, chaque équipe prend en charge un restaurant, et met en place un projet QVT. L'équipe gagnante est celle qui obtient le plus de couverts, et la meilleure ambiance dans son restaurant.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Stickers
- Tapis de jeu
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Maîtriser les bonnes pratiques d'hygiène en Industrie

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Appliquer les bonnes pratiques HACCP au quotidien, en environnement industriel

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :
- Connaître les bonnes pratiques de travail
  - Savoir détecter des écarts à ces bonnes pratiques
  - Savoir réagir en cas de mauvaise pratique

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

De 4h15 à 6h45 (en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation se déroule en 3 parties :

#### Partie 1 : Enjeux et bonnes pratiques

- A l'aide de fiches de bonnes pratiques, les participants reviennent sur les fondamentaux des pratiques
- exemples :
  - Méthode HACCP pour maîtriser les dangers dans les aliments
  - Analyse et maîtrise des dangers – arbre de décision pour déterminer un CCP
  - Microbes Température Temps, ...

#### Partie 2 : Mise en situation

- aménagement des locaux : processus industrie de parage, coupe, lavage, ensachage de salades feuillues
- réaction aux états de faits :
  - analyse Maîtrise des Dangers (AMD)
  - gestion des aléas

#### Partie 3 : Rappel des incontournables en matière d'hygiène / HACCP

### ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Les participants répartis en équipes s'affrontent sur un plateau représentant le processus de l'entreprise. Elles doivent proposer des actions d'amélioration concrète pour traiter les incidents et prévenir les risques. Les propositions évaluées collectivement donnent lieu à des primes. L'équipe gagnante est celle qui obtient la prime la plus importante à la fin du jeu.



### ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

(liste non exhaustive)

- Affichettes
- Tapis de jeu
- Cartes
- Fiches bonnes pratiques
- Livret pédagogique (format électronique)

### ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

### ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

### ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Maîtriser les bonnes pratiques d'hygiène en Restauration

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Appliquer les bonnes pratiques HACCP au quotidien, en restauration

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Connaître les bonnes pratiques de travail
- Savoir détecter des écarts à ces bonnes pratiques
- Savoir réagir en cas de mauvaise pratique

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

De 4h15 à 6h45 (en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation se déroule en 3 parties :

#### Partie 1 : Enjeux et bonnes pratiques

- A l'aide de fiches de bonnes pratiques, les participants reviennent sur les fondamentaux des pratiques
- exemples :
  - Méthode HACCP pour maîtriser les dangers dans les aliments
  - Analyse et maîtrise des dangers – arbre de décision pour déterminer un CCP
  - Microbes Température Temps, ...

#### Partie 2 : Mise en situation

- aménagement des locaux : cuisine commerciale, ou cuisine centrale, ou cuisine satellite
- réaction aux états de faits :
  - analyse Maîtrise des Dangers (AMD)
  - gestion des aléas

#### Partie 3 : Rappel des incontournables en matière d'hygiène / HACCP

### ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Les participants répartis en équipes s'affrontent sur un plateau représentant le processus de restauration (cuisine commerciale, centrale ou satellite). Elles proposent des actions d'amélioration concrète pour traiter les incidents et prévenir les risques. Les propositions évaluées collectivement donnent lieu à des primes. L'équipe gagnante est celle qui obtient la prime la plus importante.



### ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

(liste non exhaustive)

- Affichettes
- Tapis de jeu
- Cartes
- Fiches bonnes pratiques
- Livret pédagogique (format électronique)

### ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

### ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

### ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Mettre en œuvre une démarche de développement durable

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Intégrer les composantes d'un projet de développement durable ou RSE afin d'y contribuer activement
- Décrire en quoi consiste le Développement durable dans l'entreprise.

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :
- Comment évaluer le niveau atteint par une entreprise (diagnostic).
  - Comment définir des priorités d'action conformes à la stratégie de l'entreprise.
  - Quels sont les bénéfices du développement durable pour l'entreprise.
  - Quelles sont les difficultés particulières liées à la mise en œuvre du développement durable.

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise,  
Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en  
fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Les participants vont aider une entreprise fictive à améliorer sa démarche de développement durable.

La formation est décomposée en 4 étapes :

#### Étape 1 : introduction

- réfléchir et définir ce qu'est le développement durable en entreprise (Brainstorming par équipe)

#### Étape 2 : réaliser un diagnostic de la fonction maintenance à travers :

- analyser à l'aide des interviews de parties prenantes et des indicateurs opérationnels autour de 4 domaines :
  - achats
  - production
  - ventes
  - siège
- présenter les résultats et argumentaires

#### Étape 3 : élaborer un plan de progrès sur 3 ans pour faire face aux incidents de l'entreprise fictive :

- définir le plan de progrès en fonction du diagnostic initial
- voir la robustesse du plan de progrès face aux aléas

#### Étape 4 : transposition

- brainstorming et formalisation :
  - sur les réalisations de l'entreprise
  - identification des enjeux pour l'entreprise
  - actions permettant de mettre en place les enjeux

#### Conclusion

- zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

L'objectif de cette formation est d'entraîner les participants à la mise en œuvre d'une stratégie de Développement durable. Ils analysent la situation d'une entreprise qui produit des cuisines, établissent un diagnostic des points forts et des points faibles, évaluent les risques et les opportunités et engagent des actions de progrès susceptibles de donner un avantage compétitif sur le marché mondial.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Fiches informations
- Tapis de jeu
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Prévenir les risques dans l'entreprise (AMDEC sécurité)

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Faire découvrir le pilotage de projet

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Citer les raisons justifiant la prise en compte de la sécurité
- Identifier les personnes concernées en interne et en externe par la sécurité
- Expliciter les principes de la santé et de la sécurité au travail (dangers, risques, moyens de prévention)
- Appliquer la méthodologie d'analyse des risques

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise,  
Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en  
fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Les participants sont répartis en équipe et doivent mettre en œuvre la démarche sécurité dans une entreprise fictive.

La formation se décompose en 4 temps :

#### Partie 1 : les enjeux de la sécurité

- Identifier les anomalies dans l'entreprise fictive
- Identifier les impacts des anomalies

#### Partie 2 : les parties intéressées au projet sécurité

#### Partie 3 : les principes de la sécurité et de la santé au travail

- identifier les dangers et les familles de dangers
- identifier les risques associés
- associer les actions de prévention

#### Partie 4 : l'analyse des risques

- construire la méthodologie d'analyse des risques
- coter les risques (criticité)
- proposer les actions correctives et préventives

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

L'objectif de ce jeu est de démontrer que si chaque membre de l'entreprise observe son environnement en terme de risques et propose des solutions concrètes les risques d'accidents diminuent de façon spectaculaire !

Les participants réalisent un parcours ludique qui se situe dans un centre de loisirs. Ils découvrent les pièges de leur environnement de travail. S'ils analysent bien la situation et s'ils proposent les meilleures solutions ils gagnent le challenge de la Sécurité.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Stickers
- Fiches méthode
- Cartes
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## S'éduquer aux risques professionnels

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Appliquer l'aspect sécuritaire, et les comportements professionnels de sécurité

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Prendre des décisions difficiles
- Expliquer la notion de danger et de risques liés à une situation
- Mettre en œuvre le réflexe sécuritaire :
  - réagir face à une situation, en intervenant de manière appropriée
  - éviter toute situation similaire future, en mettant en œuvre les bonnes actions de prévention

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Les participants sont répartis en équipe. Chaque équipe défie une équipe adverse sur des situations à risque rencontrées.

La formation est structurée en 3 phases.

#### 1ère phase du jeu : jeu de cartes Situation - Réaction

- analyser une situation, en identifiant :
  - les dangers,
  - les risques,
  - les actions d'intervention, et de prévention

#### 2ème phase du jeu : approfondissement des Situations

- aller plus loin sur les situations vu précédemment, les règles à observer, et les impacts

#### 3ème phase du jeu : compléments et transpositions

- divers exercices sont possibles, en fonction des objectifs de l'animateur, et du temps disponible
- Groupes de travail sur les situations à risque dans l'entreprise et les actions

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation est mise en œuvre avec Affreux Jojo. Il s'agit d'un support de formation ludique dans lequel le personnage Jojo, maladroitement ou volontairement, prend des risques : tantôt il ne savait pas, tantôt il n'a pas fait attention, tantôt il a tenté le diable ! Pour chacune des situations, les équipes doivent analyser les risques encourus et proposer une démarche préventive. L'équipe gagnante est celle qui préserve au mieux l'intégrité de Jojo.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Tapis de jeu
- Puzzle
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

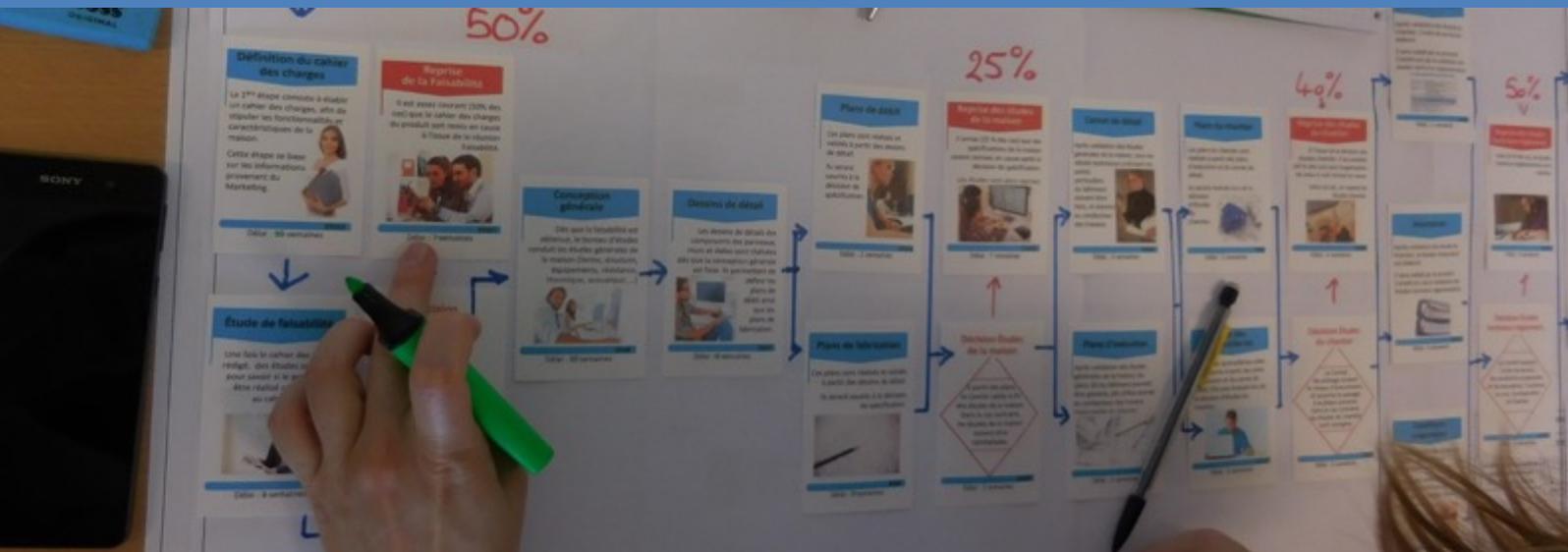
- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

# Lean et Résolutions de problèmes

## Programmes de formation



## Améliorer la performance de l'entreprise par l'accélération des flux

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Intégrer le lien entre le niveau des stocks et en-cours et le délai des processus opérationnels.
- Participer à un projet d'optimisation des flux et de réduction des stocks

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Etablir la cartographie des flux physiques et des flux d'information de l'entreprise
- Définir les performances liées à ces flux : délais, en-cours, stocks
- Identifier les causes de ralentissement de ces flux, et les actions d'amélioration permettant l'accélération des flux.

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation est construite autour d'un cas pratique qui se décompose en 3 temps principaux. Les participants sont répartis en équipe.

#### Diagnostic de départ

- Présentation de l'entreprise
- Cartographie des flux physiques et des flux d'information de l'entreprise
- Mesure des performances et valorisation financière : délais, encours, stocks
- Identifier les actions d'amélioration permettant d'optimiser les flux de l'entreprise.

#### Simulation d'un plan de progrès pour augmenter ses parts de marché

- Année 1 :
  - choix des améliorations et plan de progrès à lancer afin de réduire les délais et dégager de la trésorerie pour investir.
  - choix des pays à conquérir pour de nouvelles parts de marché.
- Année 2 :
  - choix des améliorations et plan de progrès à lancer afin de réduire les délais et dégager de la trésorerie pour investir.
  - choix des pays à conquérir pour de nouvelles parts de marché.
- Année 3 :
  - choix des améliorations et plan de progrès à lancer afin de réduire les délais et dégager de la trésorerie pour investir.
  - choix des pays à conquérir pour de nouvelles parts de marché.
- Débriefing des résultats et des stratégies

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation est conduite autour de Réactik, le jeu des Gentils-Flux®.

Il s'agit d'un jeu dans lequel des entreprises sont placées en situation concurrentielle ; les participants vivent toutes les phases d'un plan d'amélioration de la réactivité. Mêlant apports théoriques et aspects ludiques, la pédagogie de REACTIK contribue à l'émulation du groupe et suscite l'envie de transposer.

Les participants prennent en charge des entreprises placés en situation concurrentielles. Ils vivent toutes les phases d'accélération des flux : Cartographie, Calcul des délais de réaction, Découverte des gisements de progrès (temps morts, opérations inutiles, gaspillage de ressources).



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Stickers
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Découvrir la maintenance totale

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Appliquer les méthodes pratiques pour être en mesure de participer à un projet d'amélioration de la productivité sur le terrain

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Intégrer les principes fondamentaux de la Maintenance Totale :
  - La collaboration totale des différents services
  - Le rôle du conducteur de machine
  - La maintenance préventive
  - La remise à niveau équipements
- Calculer les indicateurs TRG, MTBF, MTTR
- Analyser les causes d'arrêt

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise,  
Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en  
fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation se décompose en deux temps :

#### Module 1 : simulation

Les participants répartis en équipe s'affrontent afin de remporter le Rallye Paris – Le cap.

- Prise de décisions et gestion des aléas afin d'intégrer les notions de maintenance :
  - curative
  - corrective
  - conditionnelle
  - préventive

#### Module 2 : outils pédagogiques

- Exercices pratiques :
  - calculer le TRG Taux de Rendement Global
  - calculer le MTBF Mean Time Between Failure, Moyenne des Temps de Bon Fonctionnement
  - calculer le MTTR Mean Time To Repair, Moyenne des Temps des Tâches de Réparation
  - analyser des causes (Pareto ) et chiffrage des aléas
  - recherche de solutions

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Les équipements industriels sont souvent sous-utilisés en raison des arrêts divers : pannes, manquants, réglages, attentes, micro incidents, ralentissements, rebuts, etc. La Maintenance Totale propose de réduire l'ensemble de ces pertes pour améliorer simultanément productivité et flexibilité.

La formation à l'aide du Jeu de la Maintenance Initiation invite à découvrir la Maintenance Totale dans le contexte d'un rallye automobile. Au cours du rallye les participants mettent en œuvre les méthodes de base (calcul du TRS, analyse des pannes, choix du type de maintenance, etc.) et réfléchissent à la façon de les transposer à leurs propres équipements industriels.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Tapis de jeu
- Cartes aléas
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Maîtriser et animer la démarche de résolution de problème

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Appliquer une méthode rationnelle de traitement de problème
- Mesurer l'importance du travail pluridisciplinaire

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Décrire et appliquer la démarche de résolution de problèmes
- Utiliser correctement les outils méthodologiques correspondants à chaque situation
- Choisir le bon outil et à l'appliquer efficacement
- Faire face à la multiplicité et à la diversité des problèmes rencontrés

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

A travers un cas pratique les participants répartis en équipe appliquent les outils et la méthode. La formation est structurée suivant les étapes de la méthode de résolution de problème.

#### Phase 1 : identifier le problème

- étape 1 : définir la situation de départ
- étape 2 : quantifier la situation actuelle
- étape 3 : déterminer l'aspect important
- étape 4 : définir l'objectif à atteindre

#### Phase 2 : analyse des causes

- étape 5 : énoncer toutes les causes
- étape 6 : analyser les causes
- étape 7 : vérifier les hypothèses

#### Phase 3 : identification des solutions

- étape 8 : rechercher toutes les solutions
- étape 9 : définir les critères d'évaluation
- étape 10 : décider les solutions à appliquer
- étape 11 : valider les solutions

#### Phase 4 : mise en application

- étape 12 : impliquer les personnels
- étape 13 : suivre la réalisation
- étape 14 : standardiser et reboucler

*Chaque étape voit la mise en œuvre d'un travail de groupe avec l'utilisation d'outils spécifiques (QQQQCCP, 5M, Pareto, graphiques, plan d'actions)*

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés

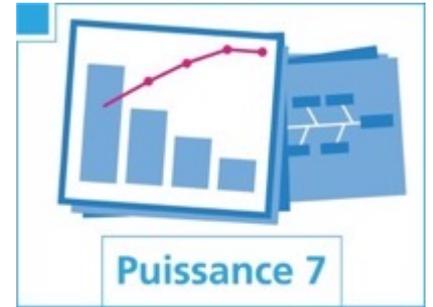
## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation est animée à l'aide du jeu Puissance 7®, un jeu d'entreprise qui consiste à résoudre une énigme, comme dans un roman policier en suivant une méthode de résolution de problème.

Placés dans le contexte d'une entreprise de distribution qui rencontre des difficultés à livrer ses clients à l'heure, les joueurs doivent choisir eux-mêmes les outils méthodologiques qui s'imposent en fonction de l'avancement de l'étude. Des tableaux muraux facilitent le travail en groupe.

A la fin du Jeu, l'énigme de la Société X est résolue. Dans le même temps, la méthode est assimilée et les tableaux muraux peuvent être réutilisés dans le cadre des groupes de travail et cercles de qualité.

C'est une simulation suffisamment vivante et générale pour que chacun puisse la transposer sans difficulté à son propre contexte. La pédagogie fortement guidée permet de bien identifier les règles d'application de chaque outil.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Fiches information
- Cartes
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Mettre en œuvre une démarche d'amélioration à l'aide du lean manufacturing

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Comprendre les principes de bon sens liés aux outils du Lean manufacturing
- Déterminer la voie à suivre pour conduire un projet d'amélioration

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Maîtriser les actions et outils d'une démarche Lean manufacturing (productivité, VSM, takt time, TRG, temps de cycle, gaspillages, réimplantations, qualité, motivation)

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise,  
Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en  
fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation s'organise autour du cas pratique en 5 temps principaux :

#### Partie 1 : Simulation 1

- fonctionnement en organisation traditionnelle par métier
- réalisation de la production

#### Partie 2 : Mesure des performances de la simulation 1

- qualité,
- productivité,
- lead time
- encours

#### Partie 3 : Analyse de la simulation 1

- calcul du TRG,
- calcul du Takt Time et temps de cycle

#### Partie 4 : recherche des solutions

- productivité
- qualité
- flux
- implantation

#### Partie 5 : Simulation 2

- mise en œuvre des améliorations identifiées
- réalisation de la production
- suivi des indicateurs
- débriefing des résultats

#### Conclusion

- Zoom sur les notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation est animée à l'aide du Jeu du Lean Manufacturing® .

Il s'agit d'une simulation physique permettant aux participants de partager une expérience concrète de Lean Manufacturing.

Le jeu se concentre sur le fonctionnement des ateliers de fabrication.

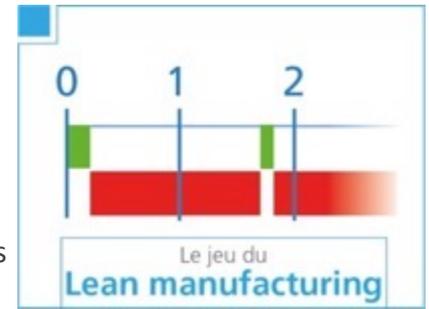
Les participants se répartissent les postes de travail d'une usine qui fabrique des pales d'éolienne. Ils font une première simulation physique pour mesurer les

caractéristiques de la production : temps de cycle, volume des en-cours, taux d'utilisation des équipements, délai de livraison.

Ils utilisent ces caractéristiques pour mettre à jour une cartographie murale (Value Stream Mapping) calculé le takt time et révéler les gaspillages qui pénalisent la valeur ajoutée vendable.

Répartis en équipes concurrents, ils proposent des actions de progrès puis font une nouvelle simulation qui démontre la pertinence de leurs propositions et permet de comparer les résultats des équipes.

se fait à partir d'exemples concrets d'entreprises ayant mis en œuvre de cette démarche avec succès.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Feutres
- Cartes
- Pièces spécifiques
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Mettre en place la démarche d'amélioration continue

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Appliquer le progrès permanent au sein de l'entreprise
- Intégrer la valeur ajoutée d'une démarche de résolution de problème
- Maîtriser les outils de résolution de problème fondamentaux

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Appliquer les outils de résolution de problème (Pareto, 5 pourquoi, QQQCCP, Diagramme Cause Effets etc.)
- Structurer un plan d'actions
- Mettre en œuvre un diagramme d'affinité
- Illustrer les bonnes pratiques pour mobiliser l'ensemble de l'entreprise dans une démarche de progrès

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Les participants jouent le rôle d'un groupe d'amélioration continue au sein d'une enseigne de la grande distribution. La formation se déroule en deux modules :

#### 1er module : Résolution de problème

- définir le problème (QQQQCP)
- Quantifier le problème (Fiches informations, Ishikawa, PARETO)
- Analyser les causes racines (5 pourquoi)
- Proposer les solutions et rédiger le plan d'actions

#### 2<sup>ème</sup> module : Les bonnes pratiques d'un projet d'amélioration continue

- DIAGNOSTIC
  - Les participants prennent connaissance des résultats d'une enquête interne sur la démarche de progrès. Ils utilisent la technique du « Diagramme d'affinités » pour structurer leur diagnostic
- BENCHMARK
  - Pour trouver des solutions les participants vont rendre visite à des entreprises plus avancées dans la démarche KAIZEN. Ces visites leur permettent de recueillir des idées intéressantes.
- PLAN D'ACTION
  - Une fois l'enquête terminée chaque sous-groupe présente en Comité de Direction ses recommandations sur le déploiement de la démarche KAIZEN.

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation permet d'illustrer deux composantes majeures de la démarche d'amélioration continue, la résolution de problème et la mise en œuvre d'une démarche globale au sein de l'entreprise. Pour ce faire la formation est structurée autour du jeu KAIZEN®. Il s'agit d'une simulation suffisamment vivante et générale pour que chacun puisse la transposer sans difficulté à son propre contexte.

Les participants interviennent dans une grande surface de distribution dont les ventes déclinent sans raison. Ils font partie d'un groupe d'amélioration qui doit trouver la solution à ce problème en utilisant les outils de résolution de problèmes sur les informations qu'ils devront identifier et analyser, afin d'isoler les causes racines et proposer le plan d'actions pour y remédier. Après la réussite de ce groupe d'amélioration, la démarche est généralisée mais l'entreprise constate vite un essoufflement de la dynamique d'amélioration. Les participants devront alors faire évoluer l'organisation pour que l'entreprise développe plus efficacement le progrès permanent. Pour cela ils réaliseront un diagnostic et devront proposer un plan d'actions pour mobiliser l'ensemble de l'entreprise dans une démarche de progrès. Cette partie souligne que les méthodes ne sont pas suffisantes, et que le progrès permanent nécessite une évolution profonde sur le plan humain et organisationnel. La mise en situation ludique permet d'impliquer tous les participants dans l'utilisation des méthodes et outils de résolution de problème ainsi que les bonnes pratiques de l'amélioration continue.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Fiches
- Cartes
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Mettre en œuvre les outils du juste-à-temps

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Participer à un projet de mise en œuvre du juste à temps

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :
- Comprendre les points fondamentaux du juste à temps
  - Dégager les enseignements essentiels
  - Appliquer ces enseignements à leur propre environnement

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise,  
Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

4 heures (variable en  
fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation s'organise autour du cas pratique en 3 temps principaux :

Présentation du jeu + préparation du planning de production

#### Simulation 1 : fonctionnement en flux poussé

- réalisation de la production en flux poussé :
  - gestion des aléas
  - livraison des commandes
- analyse de la première simulation :
  - stock
  - efficacité
  - taux de service

Préparation simulation 2 : mise en place des tickets kanban

#### Simulation 2 : 1<sup>ère</sup> simulation Kanban avec un flux peu tendu

- décision des plans de progrès pour accompagner la mise en place du Kanban :
  - réduction des temps de changement de série
  - Fiabilisation des équipements
- réduction des niveaux de stock

#### Simulation 3 : 2<sup>ème</sup> simulation Kanban avec un flux peu tendu

- décision des plans de progrès pour accompagner la mise en place du Kanban :
  - réduction des temps de changement de série
  - fiabilisation des équipements
- résultats et synthèse

#### Conclusion

- zoom sur les notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation est articulée autour du Jeu du Kanban®. Il s'agit d'un jeu d'entreprise permettant aux participants de se prendre au jeu en imaginant très vite comment appliquer ces enseignements à leur propre environnement.

Le jeu du Kanban®, permet de simuler le passage d'une organisation en flux poussé vers une organisation en flux tiré et aide à découvrir les messages-clés du juste à temps.

Les participants se prennent au jeu et imaginent très vite comment appliquer les enseignements à leur propre entreprise.

L'approfondissement des concepts se fait à partir d'exemples concrets d'entreprises ayant mis en œuvre de cette démarche avec succès.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Tapis de jeu
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Mettre en œuvre une démarche 5S

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Appliquer la démarche 5S sur le terrain
- Participer activement à la démarche 5S

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Décrire la signification des 5S, et les actions relatives à chaque S
- Expliquer en quoi les 5S vont bien au-delà de l'aménagement de l'espace physique
- S'approprier une méthode de conduite de projet 5S : tableau du projet, auto-évaluation, ...

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise,  
Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en  
fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation s'organise autour d'un cas pratique :

#### Introduction : signification des 5S

#### Préparation de la simulation

- présentation de l'entreprise fictive
- appropriation des fiches de rôle de chaque poste

#### Simulation 1 : Fonctionnement en organisation traditionnelle

- réalisation de la production
- analyse de la première simulation
- mise en place du projet 5S (tableau projet)
- réalisation des premières actions d'amélioration
- auto-évaluation et audit

*Ces étapes sont reproduites 3 fois à travers 3 simulations supplémentaires. Les participants progressent dans la mise en œuvre du projet 5S et les améliorations associées.*

#### Simulation 2

#### Simulation 3

#### Simulation 4

Débriefing des résultats des simulations et transposition au cas de l'entreprise.

#### Conclusion

- Zoom sur les notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation se déroule à l'aide de Pencil®, le jeu des 5S.

Il s'agit d'un jeu d'entreprise permettant aux participants de découvrir les principes de base de la méthode autour du cas d'une entreprise fictive et de vivre un projet 5S dans des conditions proches de la réalité.

Le réalisme de la situation facilite l'assimilation des concepts puis la transposition. Pencil est un jeu d'entreprise simulant une entreprise qui retaille et reconditionne des boîtes de crayons cassés ; les participants ont pour mission d'y conduire un projet 5S. Ils apprennent en quoi consiste la démarche 5S, comment l'appliquer sur le terrain et comment la prolonger vers l'organisation du travail en général.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Fiches de rôle
- Matériel spécifique pour la simulation
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Mettre en œuvre une démarche de Lean Management

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Découvrir ce qu'est le Management Lean
- Comprendre les enjeux du projet Lean

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Intégrer les étapes d'un diagnostic
- Apprendre les modalités de mise en œuvre
- Identifier le besoin de transversalité pour atteindre l'optimum global

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Les participants conduisent un projet Lean dans une entreprise fictive.

Le groupe se répartit en 4 équipes, chacune ayant la responsabilité d'une partie de l'entreprise (Achats, Production, Ventes, Siège).

Le déroulement du projet comporte trois grandes phases :

#### Partie 1 : diagnostic

- préparation : Value Stream Mapping de 8 processus, calcul des indicateurs associés, identification des MUDA
- comité de pilotage : présentation des diagnostics

#### Partie 2 : analyse

- préparation : analyse des interviews et des données opérationnelles issues des 8 processus de l'entreprise
- comité de pilotage : présentation des analyses

#### Partie 3 : plan d'actions

- préparation : analyse des interviews et des données opérationnelles issues des 8 processus de l'entreprise
- comité de pilotage : présentation des plans d'actions

#### Conclusion

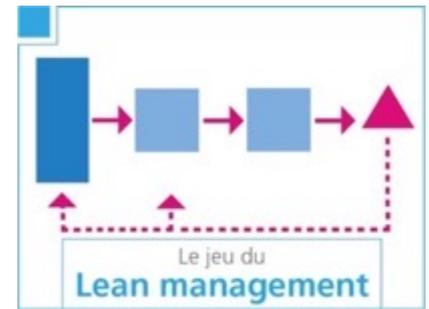
- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation est animée avec le jeu du Lean Management®. Il s'agit d'un jeu d'entreprise dans lequel les participants prennent des rôles dans le comité de direction d'une entreprise qui a décidé d'améliorer ses performances opérationnelles.

Le projet progresse de façon méthodique tracer la cartographie détaillée dans processus repérer les différents gaspillages, calculer les indicateurs, rechercher les causes de non-valeur ajoutée proposer les actions d'amélioration, évaluer les risques, mesurer les gains.

Les thèmes abordés couvrent les grandes fonctions de l'entreprise : Achats, Production, Ventes, Distribution, Conception de nouveaux produits, Finances, et Ressources Humaines.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Stickers
- Fiches information
- Cartes
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Pratiquer les outils de résolution de problème

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Intégrer la valeur ajoutée d'une démarche de résolution de problème
- Maîtriser les outils de résolution de problème fondamentaux

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Appliquer les outils de résolution de problème (Pareto, 5 pourquoi, QQQQCCP, Diagramme Cause Effets etc.)
- Structurer un plan d'actions

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

3 heures 30 (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Les participants jouent le rôle d'un groupe d'amélioration continue au sein d'une enseigne de la grande distribution.

1. Définir le problème (QQQQCP)
2. Analyser la baisse des ventes et quantifier le problème (Fiches informations, Ishikawa, PARETO)
3. Rechercher les causes possibles (Brainstorming, Diagramme Causes Effets)
4. Analyser les causes racines (5 pourquoi)
5. Proposer les solutions et rédiger le plan d'actions

#### Conclusion

Zoom sur notions clés

### ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Cette formation permet de mettre en œuvre les outils de résolution de problème au sein d'une entreprise. La formation est structurée autour du jeu KAIZEN® (module 1). Il s'agit d'une simulation suffisamment vivante et générale pour que chacun puisse la transposer sans difficulté à son propre contexte.

Les participants interviennent dans une grande surface de distribution dont les ventes déclinent sans raison. Ils font partie d'un groupe d'amélioration, qui doit trouver la solution à ce problème en utilisant les outils de résolution de problèmes sur les informations qu'ils devront identifier et analyser, afin d'isoler les causes racines et proposer le plan d'actions pour y remédier. La mise en situation ludique permet d'impliquer tous les participants dans l'utilisation des méthodes et outils de résolution de problème.

### ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

- Affiches
- Fiches
- Cartes
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

### ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

### ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

### ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise



## Optimiser les files d'attente par la régulation des flux

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Mettre en œuvre la régulation des flux

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :
- Identifier la création de files d'attente
  - Mettre en place des méthodes de régulation des flux, et d'équilibrage de ligne

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise,  
Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

3 heures (variable en  
fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation est construite en 3 parties

#### Simulation 1 : Pilotage en mode traditionnel

- Préparation de la simulation
- Réalisation de la simulation de production
- Mise à jour des comptes (Tableaux de bord – Indicateurs..)

#### Analyse des résultats et amélioration à apporter

- Analyse des indicateurs
- Recherche de solutions

#### Simulation 2 : simulation avec nouveau mode de pilotage

- Régulation par le flux d'entrée
- Mise en ligne de produits
- Pilotage par la ressource de synchronisation
- Pilotage par les flux tirés

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Bien souvent, les industries cherchent à tout prix l'optimisation des équipements de production. Or quant cet objectif va à l'encontre de l'équilibrage de la ligne, les conséquences peuvent être dramatiques : augmentation chronique des en-cours, allongement des délais de fabrication, dégradation du taux de service, gestion "pompiers" et désorganisation des ateliers. Il est alors primordial que tous (de l'opérateur au directeur d'usine) prennent conscience de l'intérêt d'un bon pilotage au service de la satisfaction du client !

La formation s'articule autour du jeu Trafic, une simulation physique qui explique la formation des files d'attente. Les participants découvrent que la fiabilité des équipements et des processus, la polyvalence du personnel et la flexibilité des horaires de travail sont les meilleurs remèdes pour maintenir une circulation toujours fluide.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Tapis de jeu
- Cartes
- Feuille de suivi
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## S'approprier la fonction maintenance industrielle

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Avoir une vue d'ensemble des activités de la Maintenance Industrielle d'une entreprise.
- Montrer l'impact de la fonction maintenance sur les autres fonctions de l'entreprise.

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Expliquer le périmètre de la Maintenance Industrielle d'une entreprise
- Réaliser un diagnostic simple de la fonction maintenance et des équipements associés.
- De prioriser les équipements à avoir sous contrôle pour sécuriser et améliorer les performances de l'entreprise.

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise,  
Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en  
fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Les participants vont aider une entreprise fictive à améliorer les performances de sa fonction maintenance.

La formation est décomposée en 4 temps :

#### Introduction :

Réfléchir au périmètre de la fonction maintenance d'une entreprise (Brainstorming par équipe)

#### Réaliser un diagnostic de la fonction maintenance à travers :

- Analyse à l'aide des interviews de responsables de services et des indicateurs opérationnels autour de 4 thèmes :
  - Conduite des opérations
  - Maintenance corrective
  - Amélioration de la fiabilité
  - Organisation
- Analyse et cotation des coûts d'indisponibilité des équipements

#### Élaborer un plan de progrès sur 3 ans pour faire face aux incidents de l'entreprise fictive :

- Voir la robustesse du plan de progrès face aux aléas

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Cette formation permet d'approfondir la connaissance de la Maintenance industrielle : découverte de la fonction Maintenance, diagnostic des forces et faiblesses, analyse des risques liés aux équipements, mise en œuvre d'une stratégie cohérente de progrès.

Pour ce faire les participants, acteurs de la fonction maintenance au sein d'une entreprise de fabrication de bateaux pneumatiques, vont définir via un travail collaboratif le périmètre d'activités concerné par la fonction maintenance.

Dans un second temps, en analysant des fiches d'information et des indicateurs d'activité, ils dresseront le diagnostic de la performance de la Maintenance.

Enfin dans un troisième temps, à partir du diagnostic initial ils devront élaborer leur plan de progrès afin d'améliorer les performances de la fonction Maintenance face à divers aléas.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Stickers
- Tapis de jeu
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

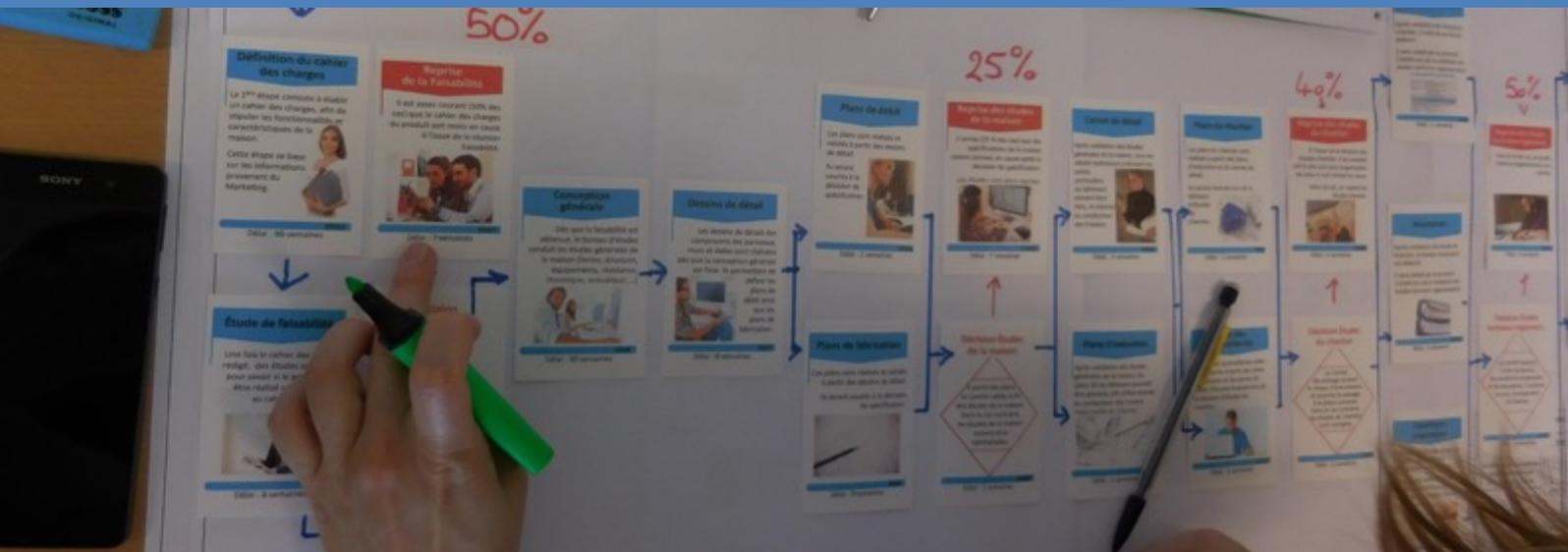
- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

# Lean Construction

## Programmes de formation



## Appliquer les principes du Lean à une entreprise de construction

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Intégrer les principes du Lean dans les chantiers au quotidien

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :
- Découvrir ce qu'est le Management Lean appliquée à une entreprise de construction
  - Comprendre les enjeux du projet
  - Apprendre les modalités de mise en œuvre

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Les participants sont organisés par métier. La formation est organisée autour d'une simulation d'un cas réel en deux temps.

#### Partie 1 : Simulation 1 (situation initiale)

- préparation de la Simulation 1 :
  - chaque corps de métier prépare ses approvisionnements, établit son planning, et calcule sa marge
- simulation 1 :
  - les corps de métier construisent les maisons en intervenant au fil de l'eau, selon un planning classique
- débriefing de la Simulation 1 :
  - le débriefing est quantitatif (tableau de bord de chaque corps de métier et du chantier) et qualitatif (remontée des difficultés)
  - il met en avant les bonnes pratiques (5S, PIC, BIM, LPS, Micro-zoning, productivité)

#### Partie 2 : Simulation 2 (situation améliorée grâce au Lean)

- préparation de la Simulation 2 :
  - les corps de métier travaillent ensemble sur leur maison, en construisant leur planning collaboratif, et en définissant les actions d'amélioration à mettre en œuvre
- simulation 2 :
  - les corps de métier construisent les maisons en intervenant au fil de l'eau, selon un planning collaboratif
- débriefing
  - analyse des résultats de la simulation : conformité des délais, et de la marge

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation est animée avec le jeu du Lean Management®. Il s'agit d'un jeu d'entreprise dans lequel les participants prennent des rôles dans le comité de direction d'une entreprise qui a décidé d'améliorer ses performances opérationnelles.

Le projet progresse de façon méthodique tracer la cartographie détaillée dans processus repérer les différents gaspillages, calculer les indicateurs, rechercher les causes de non-valeur ajoutée proposer les actions d'amélioration, évaluer les risques, mesurer les gains.

Les thèmes abordés couvrent les grandes fonctions de l'entreprise : Achats, Préparation et Conduite des chantiers, Commerce, Etudes, Finances, et Ressources Humaines.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Maisons en kit
- Fichiers Excel
- Tapis de jeu
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Appliquer les principes du Lean à une entreprise de construction

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Découvrir ce qu'est le Management Lean
- Comprendre les enjeux du projet Lean

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Intégrer les étapes d'un diagnostic
- Apprendre les modalités de mise en œuvre
- Identifier le besoin de transversalité pour atteindre l'optimum global

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Les participants conduisent un projet Lean dans une entreprise de construction fictive.

Le groupe se répartit en 4 équipes, chacune ayant la responsabilité d'une partie de l'entreprise (Achats, Chanier, Ventes, Siège).

Le déroulement du projet comporte trois grandes phases :

#### Partie 1 : diagnostic

- préparation : Value Stream Mapping de 8 processus, calcul des indicateurs associés, identification des MUDA
- comité de pilotage : présentation des diagnostics

#### Partie 2 : analyse

- préparation : analyse des interviews et des données opérationnelles issues des 8 processus de l'entreprise
- comité de pilotage : présentation des analyses

#### Partie 3 : plan d'actions

- préparation : analyse des interviews et des données opérationnelles issues des 8 processus de l'entreprise
- comité de pilotage : présentation des plans d'actions

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation est animée avec le jeu du Lean Management®. Il s'agit d'un jeu d'entreprise dans lequel les participants prennent des rôles dans le comité de direction d'une entreprise qui a décidé d'améliorer ses performances opérationnelles.

Le projet progresse de façon méthodique tracer la cartographie détaillée dans processus repérer les différents gaspillages, calculer les indicateurs, rechercher les causes de non-valeur ajoutée proposer les actions d'amélioration, évaluer les risques, mesurer les gains.

Les thèmes abordés couvrent les grandes fonctions de l'entreprise : Achats, Préparation et Conduite des chantiers, Commerce, Etudes, Finances, et Ressources Humaines.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Stickers
- Fiches d'information
- Cartes
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Appliquer les principes du Lean à une entreprise industrielle de préfabrication

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Comprendre les principes de bon sens liés aux outils du Lean manufacturing
- Déterminer la voie à suivre pour conduire un projet d'amélioration

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Maîtriser les actions et outils d'une démarche Lean manufacturing (productivité, VSM, takt time, TRG, temps de cycle, gaspillages, réimplantations, qualité, motivation)

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation s'organise autour du cas pratique en 5 temps principaux :

#### Partie 1 : Simulation 1

- fonctionnement en organisation traditionnelle par métier
- réalisation de la production

#### Partie 2 : Mesure des performances de la simulation 1

- qualité,
- productivité,
- lead time
- encours

#### Partie 3 : Analyse de la simulation 1

- calcul du TRG,
- calcul du Takt Time et temps de cycle

#### Partie 4 : recherche des solutions

- productivité
- qualité
- flux
- implantation

#### Partie 5 : Simulation 2

- mise en œuvre des améliorations identifiées
- réalisation de la production
- suivi des indicateurs
- débriefing g des résultats

#### Conclusion

- Zoom sur les notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation est animée à l'aide du Jeu du Lean Manufacturing® : il s'agit d'une simulation physique permettant aux participants de partager une expérience concrète de Lean Manufacturing.

Le jeu se concentre sur le fonctionnement des ateliers de fabrication. Les participants se répartissent les postes de travail d'une usine qui fabrique des murs en préfabriqué. Ils font une première simulation physique pour mesurer les caractéristiques de la production : temps de cycle, volume des en-cours, taux d'utilisation des équipements, délai de livraison.

Ils utilisent ces caractéristiques pour mettre à jour une cartographie murale (Value Stream Mapping) calculé le takt time et révéler les gaspillages qui pénalisent la valeur ajoutée vendable.

Répartis en équipes concurrents, ils proposent des actions de progrès puis font une nouvelle simulation qui démontre la pertinence de leurs propositions et permet de comparer les résultats des équipes.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Stickers
- Tapis de jeu
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

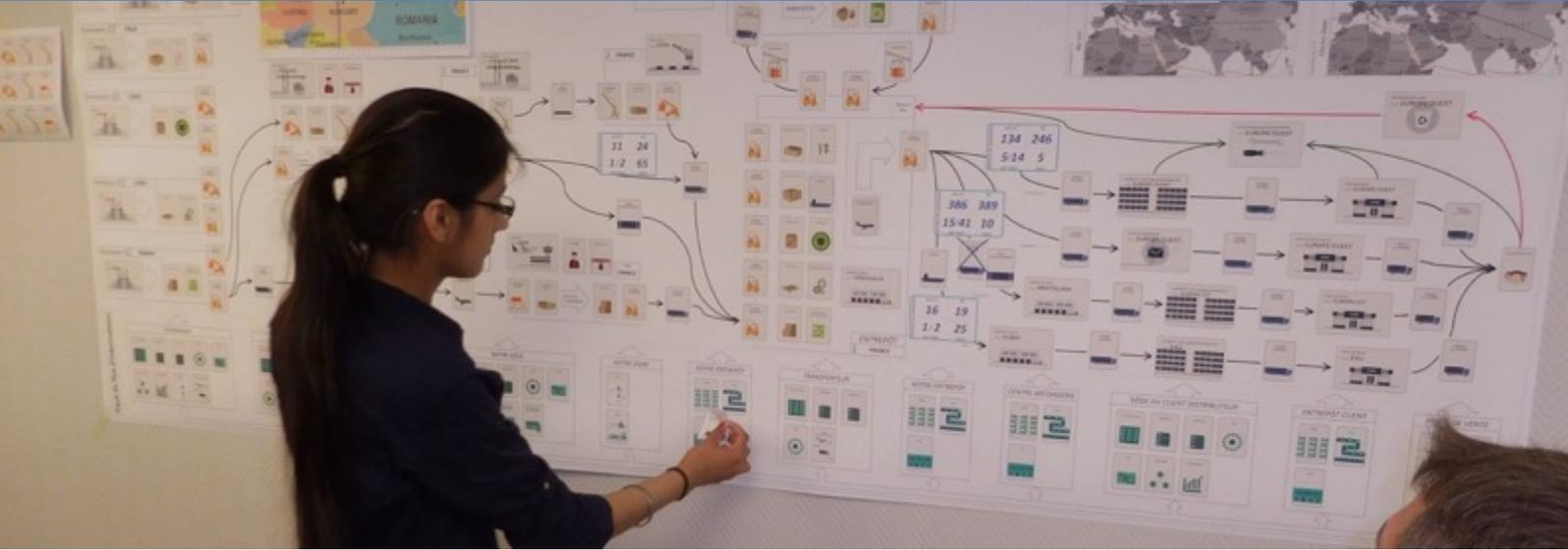
- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

# Logistique et Supply Chain

## Programmes de formation



## Améliorer la performance de l'entreprise par l'accélération des flux

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Intégrer le lien entre le niveau des stocks et en-cours et le délai des processus opérationnels.
- Participer à un projet d'optimisation des flux et de réduction des stocks

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Etablir la cartographie des flux physiques et des flux d'information de l'entreprise
- Définir les performances liées à ces flux : délais, en-cours, stocks
- Identifier les causes de ralentissement de ces flux, et les actions d'amélioration permettant l'accélération des flux.

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation est construite autour d'un cas pratique qui se décompose en 3 temps principaux. Les participants sont répartis en équipe.

#### Diagnostic de départ

- Présentation de l'entreprise
- Cartographie des flux physiques et des flux d'information de l'entreprise
- Mesure des performances et valorisation financière : délais, encours, stocks
- Identifier les actions d'amélioration permettant d'optimiser les flux de l'entreprise.

#### Simulation d'un plan de progrès pour augmenter ses parts de marché

- Année 1 :
  - choix des améliorations et plan de progrès à lancer afin de réduire les délais et dégager de la trésorerie pour investir.
  - choix des pays à conquérir pour de nouvelles parts de marché.
- Année 2 :
  - choix des améliorations et plan de progrès à lancer afin de réduire les délais et dégager de la trésorerie pour investir.
  - choix des pays à conquérir pour de nouvelles parts de marché.
- Année 3 :
  - choix des améliorations et plan de progrès à lancer afin de réduire les délais et dégager de la trésorerie pour investir.
  - choix des pays à conquérir pour de nouvelles parts de marché.
- Débriefing des résultats et des stratégies

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation est conduite autour de Réactik, le jeu des Gentils-Flux®.

Il s'agit d'un jeu dans lequel des entreprises sont placées en situation concurrentielle ; les participants vivent toutes les phases d'un plan d'amélioration de la réactivité. Mêlant apports théoriques et aspects ludiques, la pédagogie de REACTIK contribue à l'émulation du groupe et suscite l'envie de transposer.

Les participants prennent en charge des entreprises placés en situation concurrentielles. Ils vivent toutes les phases d'accélération des flux : Cartographie, Calcul des délais de réaction, Découverte des gisements de progrès (temps morts, opérations inutiles, gaspillage de ressources).



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Stickers
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Comprendre le fonctionnement d'une chaîne logistique et de l'effet coup de fouet

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Analyser une expérience sur une chaînes logistique globale du fournisseur jusqu'au client final.
- Apprécier l'impact des délais dans la chaîne logistique
- Intégrer l'interdépendance de la Supply chain

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Intégrer le principe suivant : « le comportement et les réactions sont conditionnées par la structure organisationnelle »
- Mettre en avant la valeur du partage d'informations pour coordonner les décisions,
- Identifier les difficultés à atteindre l'optimum global au détriment d'optima locaux,

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise,  
Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

0,5 jour (variable en  
fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

#### Partie 1 : Simulation du fonctionnement d'une chaîne logistique

- les participants simulent le fonctionnement d'une chaîne logistique du détaillant, en lien avec le client final, à l'usine de fabrication en passant par le grossiste et le distributeur :
  - simulation de 50 jours d'activité
  - simulation du flux physique et du flux d'information
- les participants décident ce qu'ils veulent commander à leur fournisseur
- les participants livrent les commandes passées par leurs clients
- ils suivent les coûts de rupture et les coûts de stockage

#### Partie 2 : Analyse des résultats

- suivi de l'évolution des stocks
- suivi de l'évolution des commandes passées
- suivi de l'évolution supposée de la demande client

#### Partie 3 :

- débriefing sur les comportements observés et l'état d'esprit
- approfondissement du concept Bullwhip ou de la déformation du signal client
- réflexion sur les bonnes pratiques pour éviter l'effet coup de fouet

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés

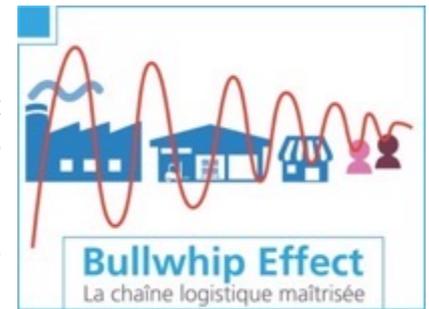
## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Le jeu Bullwhip Effect est mis en œuvre au cours de la formation. C'est un jeu de simulation de la chaîne logistique, basé sur le mode participatif. La formation est conçue pour introduire la dynamique des systèmes et du management de la chaîne logistique.

Chaque joueur (ou équipe) est un maillon de la chaîne logistique. Il doit chercher à satisfaire la demande de ses clients en limitant au maximum ses stocks. La mission de chacun est de minimiser les coûts.

Les participants observent qu'il peut être difficile de répondre efficacement à une situation et un système simple. Ils peuvent constater les effets long terme de leurs actions au cours de la formation.

La formation n'a pas été conçue pour représenter un type particulier de chaînes logistiques. Elle a plutôt été développée pour mettre en lumière certains comportements typiquement rencontrés dans la plupart des chaînes logistiques.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Stickers
- Tapis de jeu
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Définir et dimensionner une chaîne logistique globale

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Justifier le besoin fort de transversalité et de découplage nécessaire de la fonction Supply chain
- Intégrer la diversité des métiers et des contraintes de chacun.

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :
- Décrire une chaîne logistique globale du fournisseur au client final
  - Dimensionner les divers éléments d'une chaîne logistique globale
    - La production, les approvisionnements, les transports, les entrepôts, la distribution
    - En termes de délai et de coût
  - Identifier les flux physiques, les flux d'information et leurs interactions tout au long de la chaîne logistique

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation est construite autour d'une méthodologie de dimensionnement d'une chaîne logistique pour une entreprise fictive.

Chaque partie de la formation est mise en œuvre à l'aide de cas et d'exercices pratiques à résoudre.

1. Introduction : le contexte de l'entreprise est présenté
2. Établir les prévisions : les équipes prévoient les ventes, en se basant sur l'historique des 3 années précédentes
3. Planifier la production : les équipes doivent lisser la production afin de respecter la capacité mensuelle de production
4. Planifier les approvisionnements : à partir de la nomenclature, les équipes définissent les quantités de composants à approvisionner
5. Modéliser la chaîne d'approvisionnement : les conditions d'approvisionnement sont définies : contenus / contenants, itinéraires géographiques, moyens de transport, coûts et délais associés. La chaîne logistique d'approvisionnement est représentée sur une affiche murale.
6. Dimensionner le stockage : chaque équipe dimensionne l'entrepôt (surface de stockage nécessaire) qui stocke les composants et les produits finis
7. Distribuer les produits finis : l'emplacement des entrepôts de distribution est défini géographiquement
8. Reverse logistic : le flux est tracé sur l'affiche murale
9. Système d'information : les équipes découvrent les éléments constitutifs du système d'information logistique. Elles les positionnent sur les entités de la chaîne logistique
10. Conclusion : Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Le déroulé de la formation est assuré avec Logistica, le jeu de la Supply Chain<sup>®</sup>. Il s'agit d'un jeu d'entreprise dans lequel les participants prennent le rôle d'une équipe Supply chain chargée de mettre en œuvre une nouvelle chaîne logistique pour un nouveau produit.

Pour cela, ils définissent et suivent une méthodologie, s'appuyant sur l'enchaînement d'une dizaine d'étapes organisées : établir les prévisions, planifier

la production, choisir et modéliser la chaîne d'approvisionnement (etc.), jusqu'à la mise en place du système d'information et logiciels associés, ainsi que la logistique inverse ou Reverse Logistic (SAV, maintenance, fin de vie du produit).

Suivant les étapes de la méthode, les participants alterneront des activités sur PC (à l'aide d'une trame Excel), d'autres plus pratiques sur un support physique (affiche de 2,20 m x 86 cm) permettant de modéliser la chaîne logistique et le flux physique.

Pour chaque étape de la méthodologie, un challenge est organisé, ce qui développe une forte motivation voire émulation.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches (2,20 m de long)
- Stickers
- Fichiers Excel
- Cartes
- Fiches d'information
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Maîtriser la fonction achat

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Acquérir les bonnes pratiques du métier d'acheteurs.
- Intégrer les leviers d'actions de l'acheteur en fonction des typologies d'achat.
- Comprendre l'impact des achats sur les résultats financiers de l'entreprise et sur les partenaires.

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :
- spécifier le rôle de l'acheteur vis-à-vis de l'approvisionneur
  - décrire le processus Achat
  - recueillir le besoin et rédiger un cahier des charges fonctionnel
  - Identifier les critères à prendre en compte pour le dépouillement d'un appel d'offre
  - définir les composantes du coût complet
  - préparer et réaliser un premier entretien de négociation structuré
  - identifier les leviers d'action à disposition de l'acheteur pour mettre en œuvre sa stratégie achat (fiabilisation et sécurisation de l'activité, réduction des coûts ...)

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ Programme détaillé de la formation

Chaque équipe joue le rôle d'une équipe d'acheteurs professionnels chargés de professionnaliser la fonction Achat d'une entreprise de fabrication de meubles en bois.

#### 1ère partie : Découvrir le métier d'acheteur

- Les prérogatives de l'acheteur vs Approvisionneur
- Définir le processus Achat
- Sélection des fournisseurs:
  - Recueil des besoins et définition du cahier des charges pour appel d'offre
  - Dépouillement de l'appel d'offre et sélection des fournisseurs
- Négociation simple:
  - Préparation d'un entretien de négociation
  - Réalisation d'un entretien de négociation

#### 2ème partie : Gérer un portefeuille fournisseur sur 3 ans d'activité de l'entreprise

- Mettre en place sa stratégie achat et gérer son portefeuille fournisseurs :
  - Choisir ses fournisseurs
  - Mettre en œuvre les pratiques du métier d'acheteur (veille réglementaire, professionnalisation des contrats, double source...)
  - Définir les partenariats à nouer
- Faire face aux aléas et mesurer l'impact sur la performances du service achat et sur la performance de l'entreprise

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés - Matrice de Kraljic

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation se déroule à l'aide du Jeu des Achats : une mise en situation qui a pour objectif d'apporter à chacun les connaissances nécessaires et les outils pour comprendre le métier d'acheteur.

Il s'agit d'un ensemble de cas et d'une simulation (le processus achat, le cahier des Charges, la négociation, la gestion du portefeuille fournisseur, ...) permettant de mettre en avant les bonnes pratiques du métier d'acheteur.

En fin de jeu, les participants comprennent les composantes opérationnelles et la dimension stratégique du métier. L'acheteur apparaît comme le gestionnaire des ressources extérieures de l'entreprise.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Fiches de rôle
- Tapis de jeu
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Maîtriser les incoterms® 2020

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Sécuriser son entreprise en utilisant le bon Incoterms® 2020 au bon moment

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Expliquer ce que sont les Incoterms® 2020 : Définition, utilité & démarche globale
- Mettre en place des échanges internationaux et nationaux à bon escient
  - Au meilleur coût
  - Au moindre risque

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise,  
Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en  
fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

#### Chapitre 1 : Introduction et rappels sur les Incoterms® 2020

#### Chapitre 2 : Application

Chaque équipe traite une étude, puis l'expose aux autres équipes.

1 étude =

- 1 Incoterms®2020
- + 1 marchandise & quantité
- + 1 pays acheteur
- + 1 pays vendeur
- + 1 délai

#### Chapitre 3 : Validation des acquis

- 4 défis lancés aux équipes

#### Chapitre 4 : Etude de cas complémentaire

- définition du prix de vente suivant les pays où le produit est vendu
- calcul des coûts globaux (MP, production et transport)

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Cette formation est le moyen idéal pour former vos équipes à appréhender, approfondir et maîtriser les Incoterms® 2020 de manière ludique sur des cas opérationnels tirés du réel. La formation est mise en œuvre avec le INCOGAME®, le Jeu des Incoterms. Il s'agit d'un jeu d'entreprise permettant aux participants d'imaginer très vite comment appliquer ces enseignements à leur propre environnement. Les participants jouent en équipes autour de plateaux de jeu représentant des études : ces dernières permettent d'aborder une grande diversité de situations en termes de pays acheteurs / vendeurs, modes de transports, types de marchandises, délais, ... Chaque équipe doit s'assurer de la bonne mise en œuvre des Incoterms® 2020, et expliquer sa démarche auprès des autres équipes, qui vont noter la prestation. La formation comprend divers exercices de niveaux variés et des formulaires officiels constituant une pédagogie progressive et opérationnelle.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Tapis de jeu
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

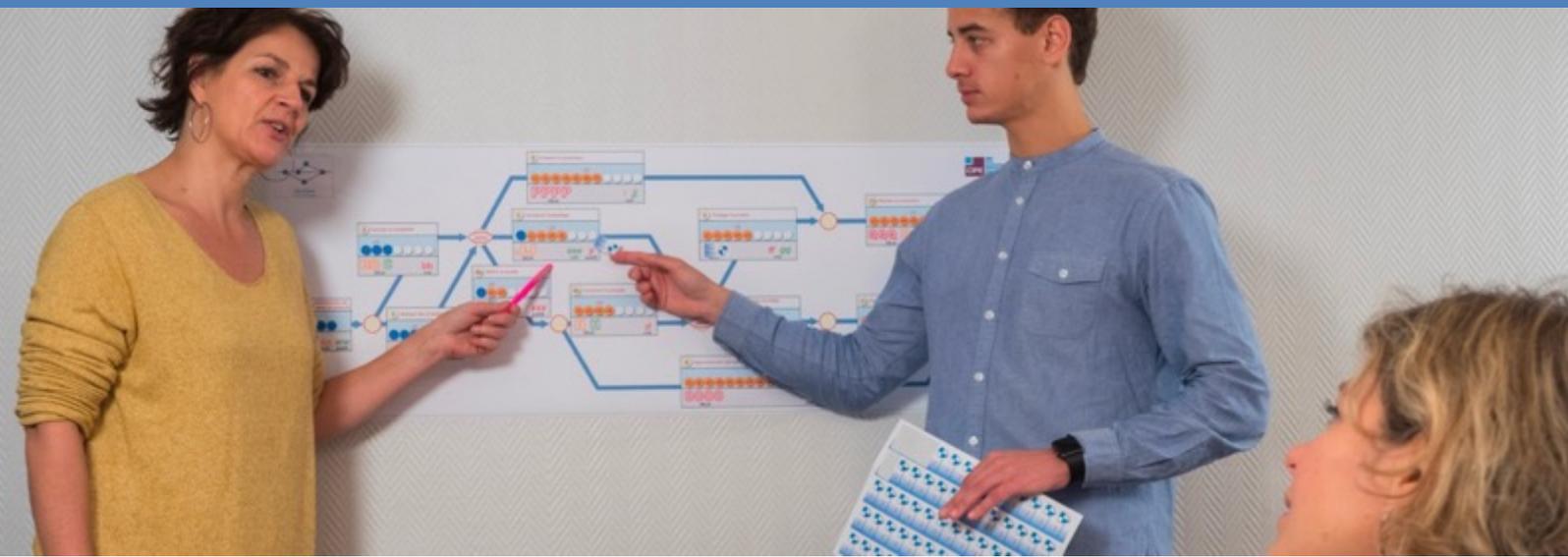
- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

# Management de projet

## Programmes de formation



## Appliquer l'agilité dans le management de projet

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Faire découvrir le pilotage de projet

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- D'appliquer certains outils de la méthode SCRUM : sprints, burn up chart, revues, planning poker, ...
- Expliquer les objectifs et philosophie de la GPA
- Illustrer concrètement les 8 principes de l'agilité

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

14 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation se déroule en 3 temps principaux.

#### Partie 1 : Introduction sur le développement de nouveaux produits (contexte pour la gestion de projet)

- le développement Nouveaux Produits (DNP) : définition et enjeux
- le processus de DNP
- les acteurs du DNP

#### Partie 2 : Simulation

- la simulation : jeu de rôle dans lequel les participants doivent développer un nouveau produit : ils passeront d'une gestion de projet classique à une gestion de projet agile
- débriefing de la Simulation

#### Partie 3 : l'approfondissement des notions autour de la gestion de projet agile (GPA)

- les principes de la GPA
- l'organisation de la GPA
- les outils de la GPA
- les conditions de réussite de la GPA

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation est animée à l'aide de GPA, LE JEU DE LA GESTION DE PROJET AGILE®. Les participants prennent des rôles dans une équipe projet suite à la non-satisfaction du client, l'équipe est amenée à imaginer un nouveau mode de fonctionnement plus agile.

La mise en situation permet de :

- Vivre le passage d'une organisation en gestion de projet "classique" à une organisation en gestion de projet "agile", afin de percevoir clairement les différences de gestion
- Mettre en œuvre les principaux outils de la méthode SCRUM (sprints, burn up chart, revues, ...)
- Approfondir les principes de l'agilité, grâce à des exercices (mises en situations, jeux de cartes, ...) par équipes.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Stickers
- Tapis de jeu
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Maîtriser les fondamentaux de la gestion de projet

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Planifier un projet
- Participer à un projet

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- construire un réseau des tâches type PERT et le GANTT associé
- identifier le chemin critique dans un projet
- intégrer l'analyse des risques dans la préparation et le suivi du projet

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise,  
Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en  
fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Les participants vont jouer le rôle d'une équipe projet chargée de planifier le développement d'un nouveau produit.

#### Partie 1 : Préparation du projet

- construction du réseau des tâches du projet (représentation PERT)
  - Les différentes modalités de Planification
  - Identification du chemin critique
  - Calcul des délais au plus tôt au plus tard et marge libre
  - Représentation GANTT associé
- maîtrise des risques liés au projet
  - Analyse des risques en fonction de leur gravité et de leur fréquence

#### Partie 2 : Conduire le projet

- simulation de 22 semaines du projet avec les incidents associés
- décisions pour le pilotage du projet aux 3 jalons positionnés
  - contrôle des coûts
  - contrôle des délais
  - maîtrise des risques

#### Partie 3 : Analyse des résultats

- débriefing des stratégies de chaque équipe
- analyse des risques
- bonnes pratiques de la planification projet

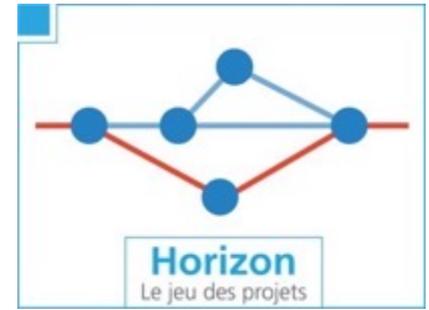
#### Conclusion

- zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

L'entreprise doit être capable de conduire des projets dans tous les domaines : nouveaux produits, nouvelles technologies, investissements, réorganisation, etc.

Cette formation propose d'aborder les techniques de base du Management de projet : la planification et la maîtrise des risques. Quatre équipes s'affrontent pour aborder un nouveau marché. Elles doivent planifier le projet, faire face aux incidents, conduire des actions de progrès. La simulation du projet permettra de définir l'équipe gagnante. Celle qui aura lancé son produit sur le marché avec le coût prévu et au bon niveau de qualité pourra prendre le maximum de parts de marché.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Stickers
- Tapis de jeu
- Cartes
- Dés, pièces spécifiques
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Pratiquer la conduite de projet

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Participer à un projet de développement de nouveaux produits ou autres

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Repérer les notions de base du DNP : étapes, acteurs, indicateurs
- Décrire des écueils types et les mesures de maîtrise du DNP
- Préparer le développement d'un nouveau produit
- Vivre le développement d'un nouveau produit à travers une simulation concrète

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise,  
Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en  
fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation se déroule en 2 temps principaux.

#### Partie 1 : Introduction sur le développement de nouveaux produits (contexte pour la gestion de projet)

- le développement Nouveaux Produits (DNP) : définition et enjeux
- le processus de DNP
- les acteurs du DNP
- analyse et retour d'expériences de projets DNP dans plusieurs secteurs

#### Partie 2 : Simulation : jeu de rôle dans lequel les participants doivent développer un nouveau produit

- préparation de la simulation :
  - planning
  - fiches de rôle
- simulation :
  - développer un produit suivant le cahier des charges spécifié en deux heures.
  - mise en œuvre des comités de pilotages
- débriefing de la simulation

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation s'articule autour de Plateau Projet®, un jeu de rôles permettant aux participants de découvrir les enjeux, le contenu et les conditions de mise en œuvre d'un projet de développement d'un nouveau produit.

Il repose sur le principe de la mise en situation : prenant en charge des rôles dans une équipe projet, les participants développent un nouveau produit à partir de pièces de lego®.

Face aux exigences du client et aux aléas de l'environnement, l'équipe découvre les bonnes pratiques pour atteindre les meilleures performances en termes de coûts, performances et délais.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Fiches de rôle
- Cartes
- Jetons, pièces spécifiques (Lego®)
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Appliquer les bonnes communications au sein d'un projet

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Savoir communiquer dans le cadre d'un projet
- Mettre en œuvre des actions de communication très opérationnelles

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Pratiquer la minute de lancement
- Concevoir et présenter un PowerPoint
- Réaliser un feedback
- Rédiger un e-mail d'invitation
- Réussir une présentation de prototype
- Faire une annonce de résultats au groupe
- Conduire une réunion de retour d'expérience
- Pratiquer la minute de clôture
- Construire un BlogPost, une infographie, ou un poster

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise,  
Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en  
fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Le déroulé de la formation suit les étapes clés d'un projet.

A chaque chapitre les participants répartis en équipe devront réaliser la communication adaptée pour avancer dans leur projet.

Chapitre 1 : Rédigez et énoncez une minute de lancement performante

Chapitre 2 : Construisez un PowerPoint professionnel du prototype

Chapitre 3 : Présentez avec conviction votre prototype (avec PowerPoint)

Chapitre 4 : Formulez un feedback objectif et motivant

Chapitre 5 : Rédigez un e-mail d'invitation séduisant

Chapitre 6 : Présentez avec enthousiasme votre prototype (sans PowerPoint)

Chapitre 7 : Annoncez des résultats avec éclat

Chapitre 8 : Conduisez une réunion de REX, à distance, et avec efficacité

Chapitre 9 : Rédigez et énoncez une minute de clôture pertinente

Chapitre 10 : Construisez un support percutant : BlogPost, Infographie, Poster

#### Conclusion

Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Au cours de cette formation les participants développeront leurs compétences pour mieux communiquer en situation professionnelle et plus particulièrement au sein d'un projet.

La formation s'articule autour d'un challenge entre plusieurs équipes engagées dans un projet : concevoir pour une ONG le meilleur dispositif pour parachuter un équipement de sauvetage de populations. Chaque équipe construit un prototype, puis le soumet à un test de largage qui risque d'être fatal !

Tout au long de ce projet, les équipes s'entraînent à réaliser 10 situations de communication : minute de lancement, réalisation d'un PowerPoint, présentation (avec et sans PowerPoint), feedback, e-mail d'invitation, annonce de résultats, réunion à distance, minute de clôture, support (BlogPost, Infographie, Poster).



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Fiches méthodologiques
- Pièces spécifiques au jeu
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

# Performance de l'entreprise

## Programmes de formation



## Développer l'Excellence de Service pour une relation client durable

### ■ Objectifs opérationnels

- Initier des actions concrètes d'amélioration de la relation client.
- Analyser une offre selon les niveaux de service attendus.
- Argumenter sur l'impact du service sur la fidélisation et les résultats.
- Gérer une réclamation selon un protocole structuré.
- Adapter sa posture et son discours pour personnaliser l'échange.
- Créer des moments de service différenciants et mémorables.

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Comprendre les évolutions de la relation client.
- Identifier les niveaux d'excellence de service (XP CEN/TS 16880).
- Connaître les leviers clés de l'excellence (relation, progrès, RSE, parcours client).
- Appréhender les synergies entre actions d'amélioration.
- Relier excellence de service et performance durable.
- Intégrer l'écoute client dans une démarche qualité.
- Connaître les étapes d'un traitement de réclamation efficace.
- Comprendre les principes de personnalisation de la relation.
- Définir les caractéristiques d'une expérience client marquante.

### ■ PUBLICS VISÉS

- Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

- notions liées au pilotage de l'entreprise

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation se déroule en 3 temps.

#### Partie 1 : Comprendre l'Excellence de Service

- Prendre conscience de l'évolution de la relation "acheteur-vendeur"
- Intégrer l'étendue des actions d'Excellence de Service
  - Énoncer les divers thèmes
  - Identifier les actions associées
  - Modéliser les interactions entre actions
- les participants doivent qualifier un influenceur et un acheteur.

#### Partie 2 : Mettre en œuvre la stratégie d'Excellence de Service

- Définition d'une cause noble :
  - Comprendre les enjeux fédérateurs d'une cause noble
  - S'entraîner à rédiger une cause noble
- Découvrir les enjeux de l'Excellence de Service, à travers une conquête des marchés :
  - Construire un plan de progrès, menant durablement à l'Excellence de Service
  - Simulation de l'année 1, année 2 et année 3
  - Débriefing

#### Partie 3 : Compléments pédagogiques sous forme d'exercices de mise en situation.

- connaissance des clients,
- S'entraîner à traiter une réclamation
- service personnalisé
- S'entraîner à construire une expérience extraordinaire

#### Conclusion

- zoom sur notions clés
- Quiz

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Tip Top, le jeu de l'Excellence de Service a pour objectif de comprendre l'étendue des actions nécessaires à l'atteinte d'une excellence de service, à savoir :

Améliorer les relations entre les parties intéressées (salariés, fournisseurs, clients, ...) dans un esprit de confiance et d'exemplarité

Instaurer une dynamique de progrès dans l'entreprise

Développer la responsabilité sociétale de l'entreprise

Accompagner le client à travers un parcours soigné, personnalisé, et surprenant

Toutes ces actions vont dans le sens de la satisfaction et de la fidélisation du client.

Le jeu met les équipes en situation : elles définissent leur plan de progrès sur 3 années, en organisant les actions tout au long des 12 trimestres.

L'entreprise gagnante est celle qui répond le mieux aux exigences du marché, et qui obtient le plus de parts de marché



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches, Fiches d'information
- Support Excel
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Matrices de décisions
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Appliquer le pilotage de la performance par les indicateurs

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Mettre en œuvre les bons indicateurs, aux bons niveaux :
  - indicateurs de résultat, de processus, et d'action
  - comprendre la raison d'être de ces différents niveaux
  - KPI Indicateur Clé de Performance

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Expliquer à quoi sert un indicateur
- Justifier l'universalité du principe des indicateurs
- Définir un indicateur (approche SMART)
- Identifier le lien entre le contexte du marché, et les indicateurs à améliorer
- Conduire des actions curatives, correctives et préventives pertinentes pour ne pas dégrader les indicateurs

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation est construite autour d'un cas pratique qui se décompose en 2 temps principaux.

#### Compréhension et construction des indicateurs

- Présentation de l'entreprise & Indicateurs de Résultat
- Cartographie des processus de l'entreprise & Indicateurs de Processus associés
- Construction des Indicateurs
- Indicateurs d'Action
- Contribution aux Indicateurs de Résultat
- Calcul des Indicateurs

#### Pilotage d'un plan de progrès grâce aux indicateurs

- Année 1 :
  - choix des processus à améliorer
  - choix des investissements
  - gestion des aléas : actions curatives, correctives et préventives.
- Année 2 :
  - choix des processus à améliorer
  - choix des investissements
  - gestion des aléas : actions curatives, correctives et préventives.
- Année 3 :
  - choix des processus à améliorer
  - choix des investissements
  - gestion des aléas : actions curatives, correctives et préventives.
- Analyse des résultats et débriefing

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation est animée à l'aide du jeu SMART®.

Il s'agit d'un jeu d'entreprise dont l'objectif est de comprendre l'utilité des indicateurs leur raison d'être. Les participants prennent en charge une entreprise comprenant 16 processus variés (stratégie, marketing, projet vente en magasin, HQSE).

Ils mettent en place les tableaux de bord en déclinant les indicateurs de résultat, indicateurs de processus, puis en indicateurs d'action. Pour faire face aux évolutions du marché, chaque équipes va investir sur les indicateurs de processus afin d'améliorer les performances de l'entreprise.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Stickers
- Tableur Excel
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Comprendre et appliquer le management des risques

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Justifier l'intérêt d'une approche "risques" appliquée à une organisation

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Identifier les typologies de dangers relatifs aux activités spécifiques d'un organisme
- Évaluer les risques identifiés et les classer
- Prendre des dispositions pour réduire les risques, les éliminer, les contourner ou pour les transformer en opportunités

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

4 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Chaque équipe prend la responsabilité d'une mission humanitaire. La formation se déroule 4 temps principaux.

#### Partie 1 : Introduction :

- présenter le contexte
- préciser les notions de "Risques" et de "Management des risques"
- définir la méthodologie d'analyse des risques

#### Partie 2 : Préparation de l'expédition

- identifier les risques
- analyser les risques
- évaluer les risques
- traiter les risques

#### Partie 3 : Déroulement de l'expédition

- réaliser la mission sur 30 journées
- réagir aux événements et aux opportunités
- suivre la performance de la mission

#### Partie 4 : Débriefing de l'expédition

- calculer et analyser les résultats de la mission
- quantifier l'intérêt de la démarche

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Riscomania est un jeu de sensibilisation (de découverte), dans lequel les équipes doivent acheminer un convoi humanitaire en Riscomania en traversant deux pays à risques. Pour ce faire, elles vont préparer leur traversée, en identifiant et en analysant les risques :

Elles se basent sur des documents officiels décrivant les risques a priori présents dans les pays

Elles étudient également les retours d'expérience pour l'un des deux pays

Chaque équipe peut également acquérir des équipements optionnels, et définir les 3 rôles constituant l'équipage du convoi

En fin de mission, les équipes comparent les résultats entre une mission avec analyse de risques, et une mission sans analyse de risques.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Tapis de jeu
- Fichier Excel
- Fiches information
- Feuilles de décisions
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Comprendre et intégrer le concept de Qualité Totale dans l'entreprise

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Appréhender la notion de qualité dans chaque service de l'entreprise
- Intégrer que chaque membre de l'entreprise est contributeur

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :
- Décrire les principes du Management de la qualité
  - Réaliser un diagnostic Qualité par service

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise,  
Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en  
fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation est construite autour d'un cas pratique qui se décompose en 2 temps principaux.

#### Diagnostic :

- présentation de l'entreprise fictive et répartition en équipe
- diagnostic des 12 macro processus de l'entreprise :
  - analyse des interviews et des indicateurs
  - évaluation de la performance qualité des processus
- présentation des résultats de l'audit aux autres équipes

#### Simulation d'un plan de progrès lié à la démarche Qualité :

- Période 1 :
  - choix des améliorations et plan de progrès à lancer afin d'accroître ses parts de marché
  - gestion des aléas
- Période 2 :
  - choix des améliorations et plan de progrès à lancer afin d'accroître ses parts de marché
  - gestion des aléas
- Période 3 :
  - choix des améliorations et plan de progrès à lancer afin d'accroître ses parts de marché
  - gestion des aléas
- Analyse des résultats et débriefing

#### Conclusion :

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La qualité – et plus particulièrement la Qualité Totale – est un concept difficile à transmettre à des participants qui manquent d'expérience ou qui ont une vision partielle de l'entreprise.

C'est la raison pour laquelle nous avons conçu cette formation qui se déroule autour du jeu Premium, un jeu d'entreprise vivant et interactif qui propose aux participants d'améliorer la qualité des processus dans tous les services de l'entreprise, depuis le marketing jusqu'à la livraison, en passant par la production et les services supports.

L'objectif du jeu est de satisfaire le client final et de gagner des parts de marché au niveau mondial.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Fiches d'informations
- Tapis de jeu
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Construire un business model performant (canvas)

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Intégrer les outils et représentations pour élaborer un business model efficace

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- construire un business model en suivant une méthodologie simple et structurante
- maîtriser trois outils simples d'analyse du marché
- élaborer une ébauche de business plan
- imaginer des business models novateurs

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Chaque équipe prend la responsabilité d'un groupe projet chargé d'élaborer un business model pour un marché particulier afin d'offrir de nouvelles opportunités de croissance à l'entreprise.

La formation est construite autour de la méthodologie d'élaboration du Business Model :

#### Partie 1 : Analyse des marchés

- chaque équipe analyse son marché suivant 3 axes :
  - l'écosystème /
  - positionnement de l'offre /
  - relation avec le client avec les outils associés
- restitution de chaque équipe et débriefing

#### Partie 2 : Représentation des business models

- chaque équipe construit son canvas
- présentation et débriefing

#### Partie 3 : Choix de décisions & Élaboration des business plans

- choix des décisions "Distribution"
- choix des décisions "Positionnement"
- choix des décisions "Relation Client"
- préparation COPIL
- restitution de chaque équipe et débriefing

#### Partie 4 : Génération d'autres business models

- présentation de la matrice d'étude de business models
- invention d'autres business model

#### Conclusion

- zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation permet de s'approprier une méthodologie pour construire un business model, de formuler des choix alternatifs et d'approcher le Business Plan.

Les participants mettront en pratique tous ces éléments à l'aide du jeu « Business Model, le jeu du marketing® » qui permettra aux équipes de s'immerger dans une entreprise fictive.

Dans un premier temps, les équipes analysent les marchés existants sous 3 angles : Distribution, Positionnement de l'Offre et Relation Client.

A partir de ces analyses, elles expriment leurs intentions de business model en travaillant sur le « canvas » (canevas sous la forme d'une grande affiche murale représentant toutes les composantes du business model). En cohérence avec les marchés, elles définissent ensuite leurs investissements en termes de distribution, positionnement et relation client ; puis elles construisent leur business plan.

Finalement, la dernière étape introduit une matrice de génération de business model qui les pousse à imaginer d'autres business model encore plus novateurs.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Stickers
- Fiches outils
- Cartes
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Construire un tableau de communication et d'animation d'équipe

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Participer et mettre en œuvre l'animation de la performance dans l'équipe ou le service

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :
- Définir un tableau de bord adapté à un service (indicateurs, informations)
  - Représenter graphiquement un indicateur (typologies de graphiques règles de l'art)
  - Construire un tableau de communication, ou le placer
  - Animer le tableau de communication

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation est construite autour d'un cas pratique qui se décompose en 3 temps principaux.

#### Compréhension et construction des tableaux de bord

- notions de tableau de bord
- processus d'élaboration d'un tableau de bord
- représentation graphique d'un indicateur

#### Construction d'un tableau d'animation de la performance

- Construction d'un tableau de communication en réel :
  - production
  - logistique
  - qualité
  - commercial
  - projet
  - développement nouveaux produits
- Débriefing des tableaux de chaque équipe

#### Animation du tableau d'animation de communication

- préparation de l'animation
- animation du tableau

#### Conclusion

- zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation est animée à l'aide du jeu VISUAL'®.

Il s'agit d'un jeu d'entreprise permettant aux participants, répartis en plusieurs sous-groupes, sont invités à concevoir un espace de communication et à réaliser divers tableaux et représentations visuelles. L'analyse critique des propositions permet de faire émerger les lignes directrices du management visuel.



Le jeu VISUAL'® fait appel à la créativité et au bon sens. Les participants construisent les panneaux d'affichage d'une société qui produit des chocolats. Ils disposent pour cela de matériel de dessin, de titres préétablis et de matériel divers. L'objectif est double :

Aboutir à un tableau de communication facile à comprendre et attractif

Construire l'animation concrète autour de ce tableau et de ces indicateurs de performances.

Le jeu fait apparaître les divers types de tableaux (équipes de production, services administratifs, direction commerciale) et d'animations associés, permettant ainsi aux stagiaires d'avoir une vision large du management visuel de la performance.

## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Stickers
- Fiches bonnes pratiques
- Cartes
- Matériel spécifique construction des tableaux
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Développer sa culture économique - Niveau 2

### S'initier au pilotage de l'entreprise

#### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Comprendre le fonctionnement global de l'entreprise

#### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Intégrer les rôles et missions des fonctions principales de l'entreprise :
  - planifier
  - anticiper les ressources
  - produire
  - vendre
- Mesurer l'impact des décisions stratégiques : diversifier ses approvisionnements, ajuster les salaires, développer la qualité, ...
- Interpréter les comptes simplifiés de l'entreprise : compte de résultat, bilan
- Utiliser les indicateurs de performance de l'entreprise

#### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

#### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

#### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

#### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

#### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Chaque équipe prend la responsabilité d'une entreprise. Au début de la simulation, les entreprises sont dans une situation identique. Au sein d'une même équipe les membres se répartissent 4 rôles, matérialisés par des Fiches de rôle : VENTES, FINANCES, PRODUCTION, RESSOURCES HUMAINES

SIMULATION DU JEU : simulation de 9 périodes

##### Période 1 :

- les participants prennent leurs décisions pour la première année
- résultats (production, ventes, etc.)
- mise à jour des comptes (Tableaux de bord – Indicateurs..)

##### Période 2 à 9 :

- idem

Les décisions de l'entreprise sont de deux types :

- décisions opérationnelles : à chaque période (il y a 6 ou 9 périodes en tout) il faut décider combien acheter, combien produire, et prévoir les ressources en conséquence (main d'œuvre, machines, sous-traitance, etc.).
- décisions stratégiques : des décisions sont proposées aux équipes. Les équipes en subissent les conséquences avec une part d'aléas (représenté par le tirage du dé).

En fin de chaque période les équipes font leurs comptes et mettent à jour leurs indicateurs. En fin de partie, on compare les performances des équipes.

##### Conclusion

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation met en évidence le rôle des principales fonctions de l'entreprise (Ventes, Production, Finances, Ressources humaines) et la façon dont se prennent les décisions dans un environnement compétitif. Elle permet d'explorer le modèle comptable et les techniques de base du management (anticiper, optimiser, réagir, améliorer).

La formation est mise en dynamique avec le jeu BUSINESS CLASSE®. Il s'agit d'un jeu d'entreprise permettant aux participants d'imaginer très vite comment appliquer ces enseignements à leur propre environnement. Business Classe est un jeu destiné à un public peu familier avec le monde de l'entreprise. En reproduisant la vie d'une société qui fabrique des produits destinés aux sports de glisse (surf, snowboard), il offre aux participants la possibilité de prendre des décisions opérationnelles (acheter, produire, vendre) et stratégiques (innover, investir, développer, ...).



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Stickers
- Tapis de jeu
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Maîtriser la fonction achat

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Acquérir les bonnes pratiques du métier d'acheteurs.
- Intégrer les leviers d'actions de l'acheteur en fonction des typologies d'achat.
- Comprendre l'impact des achats sur les résultats financiers de l'entreprise et sur les partenaires.

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :
- spécifier le rôle de l'acheteur vis-à-vis de l'approvisionneur
  - décrire le processus Achat
  - recueillir le besoin et rédiger un cahier des charges fonctionnel
  - Identifier les critères à prendre en compte pour le dépouillement d'un appel d'offre
  - définir les composantes du coût complet
  - préparer et réaliser un premier entretien de négociation structuré
  - identifier les leviers d'action à disposition de l'acheteur pour mettre en œuvre sa stratégie achat (fiabilisation et sécurisation de l'activité, réduction des coûts ...)

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ Programme détaillé de la formation

Chaque équipe joue le rôle d'une équipe d'acheteurs professionnels chargés de professionnaliser la fonction Achat d'une entreprise de fabrication de meubles en bois.

#### 1ère partie : Découvrir le métier d'acheteur

- Les prérogatives de l'acheteur vs Approvisionneur
- Définir le processus Achat
- Sélection des fournisseurs:
  - Recueil des besoins et définition du cahier des charges pour appel d'offre
  - Dépouillement de l'appel d'offre et sélection des fournisseurs
- Négociation simple:
  - Préparation d'un entretien de négociation
  - Réalisation d'un entretien de négociation

#### 2ème partie : Gérer un portefeuille fournisseur sur 3 ans d'activité de l'entreprise

- Mettre en place sa stratégie achat et gérer son portefeuille fournisseurs :
  - Choisir ses fournisseurs
  - Mettre en œuvre les pratiques du métier d'acheteur (veille réglementaire, professionnalisation des contrats, double source...)
  - Définir les partenariats à nouer
- Faire face aux aléas et mesurer l'impact sur la performances du service achat et sur la performance de l'entreprise

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés - Matrice de Kraljic

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation se déroule à l'aide du Jeu des Achats : une mise en situation qui a pour objectif d'apporter à chacun les connaissances nécessaires et les outils pour comprendre le métier d'acheteur.

Il s'agit d'un ensemble de cas et d'une simulation (le processus achat, le cahier des Charges, la négociation, la gestion du portefeuille fournisseur, ...) permettant de mettre en avant les bonnes pratiques du métier d'acheteur.

En fin de jeu, les participants comprennent les composantes opérationnelles et la dimension stratégique du métier. L'acheteur apparaît comme le gestionnaire des ressources extérieures de l'entreprise.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Fiches de rôle
- Tapis de jeu
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Mettre en œuvre une démarche de Lean Management

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Découvrir ce qu'est le Management Lean
- Comprendre les enjeux du projet Lean

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Intégrer les étapes d'un diagnostic
- Apprendre les modalités de mise en œuvre
- Identifier le besoin de transversalité pour atteindre l'optimum global

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Les participants conduisent un projet Lean dans une entreprise fictive.

Le groupe se répartit en 4 équipes, chacune ayant la responsabilité d'une partie de l'entreprise (Achats, Production, Ventes, Siège).

Le déroulement du projet comporte trois grandes phases :

#### Partie 1 : diagnostic

- préparation : Value Stream Mapping de 8 processus, calcul des indicateurs associés, identification des MUDA
- comité de pilotage : présentation des diagnostics

#### Partie 2 : analyse

- préparation : analyse des interviews et des données opérationnelles issues des 8 processus de l'entreprise
- comité de pilotage : présentation des analyses

#### Partie 3 : plan d'actions

- préparation : analyse des interviews et des données opérationnelles issues des 8 processus de l'entreprise
- comité de pilotage : présentation des plans d'actions

#### Conclusion

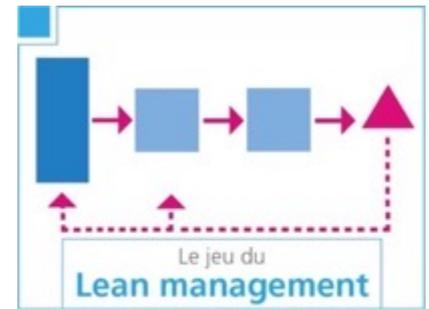
- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation est animée avec le jeu du Lean Management®. Il s'agit d'un jeu d'entreprise dans lequel les participants prennent des rôles dans le comité de direction d'une entreprise qui a décidé d'améliorer ses performances opérationnelles.

Le projet progresse de façon méthodique tracer la cartographie détaillée dans processus repérer les différents gaspillages, calculer les indicateurs, rechercher les causes de non-valeur ajoutée proposer les actions d'amélioration, évaluer les risques, mesurer les gains.

Les thèmes abordés couvrent les grandes fonctions de l'entreprise : Achats, Production, Ventes, Distribution, Conception de nouveaux produits, Finances, et Ressources Humaines.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Stickers
- Fiches information
- Cartes
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Mettre en place la démarche d'amélioration continue

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Appliquer le progrès permanent au sein de l'entreprise
- Intégrer la valeur ajoutée d'une démarche de résolution de problème
- Maîtriser les outils de résolution de problème fondamentaux

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :
- Appliquer les outils de résolution de problème (Pareto, 5 pourquoi, QQQCCP, Diagramme Cause Effets etc.)
  - Structurer un plan d'actions
  - Mettre en œuvre un diagramme d'affinité
  - Illustrer les bonnes pratiques pour mobiliser l'ensemble de l'entreprise dans une démarche de progrès

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Les participants jouent le rôle d'un groupe d'amélioration continue au sein d'une enseigne de la grande distribution. La formation se déroule en deux modules :

#### 1er module : Résolution de problème

- définir le problème (QQQQCP)
- Quantifier le problème (Fiches informations, Ishikawa, PARETO)
- Analyser les causes racines (5 pourquoi)
- Proposer les solutions et rédiger le plan d'actions

#### 2<sup>ème</sup> module : Les bonnes pratiques d'un projet d'amélioration continue

- DIAGNOSTIC
  - Les participants prennent connaissance des résultats d'une enquête interne sur la démarche de progrès. Ils utilisent la technique du « Diagramme d'affinités » pour structurer leur diagnostic
- BENCHMARK
  - Pour trouver des solutions les participants vont rendre visite à des entreprises plus avancées dans la démarche KAIZEN. Ces visites leur permettent de recueillir des idées intéressantes.
- PLAN D'ACTION
  - Une fois l'enquête terminée chaque sous-groupe présente en Comité de Direction ses recommandations sur le déploiement de la démarche KAIZEN.

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation permet d'illustrer deux composantes majeures de la démarche d'amélioration continue, la résolution de problème et la mise en œuvre d'une démarche globale au sein de l'entreprise. Pour ce faire la formation est structurée autour du jeu KAIZEN®. Il s'agit d'une simulation suffisamment vivante et générale pour que chacun puisse la transposer sans difficulté à son propre contexte.

Les participants interviennent dans une grande surface de distribution dont les ventes déclinent sans raison. Ils font partie d'un groupe d'amélioration qui doit trouver la solution à ce problème en utilisant les outils de résolution de problèmes sur les informations qu'ils devront identifier et analyser, afin d'isoler les causes racines et proposer le plan d'actions pour y remédier. Après la réussite de ce groupe d'amélioration, la démarche est généralisée mais l'entreprise constate vite un essoufflement de la dynamique d'amélioration. Les participants devront alors faire évoluer l'organisation pour que l'entreprise développe plus efficacement le progrès permanent. Pour cela ils réaliseront un diagnostic et devront proposer un plan d'actions pour mobiliser l'ensemble de l'entreprise dans une démarche de progrès. Cette partie souligne que les méthodes ne sont pas suffisantes, et que le progrès permanent nécessite une évolution profonde sur le plan humain et organisationnel. La mise en situation ludique permet d'impliquer tous les participants dans l'utilisation des méthodes et outils de résolution de problème ainsi que les bonnes pratiques de l'amélioration continue.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Fiches
- Cartes
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Pratiquer les outils de résolution de problème

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Intégrer la valeur ajoutée d'une démarche de résolution de problème
- Maîtriser les outils de résolution de problème fondamentaux

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Appliquer les outils de résolution de problème (Pareto, 5 pourquoi, QQQQCCP, Diagramme Cause Effets etc.)
- Structurer un plan d'actions

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

3 heures 30 (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Les participants jouent le rôle d'un groupe d'amélioration continue au sein d'une enseigne de la grande distribution.

1. Définir le problème (QQQQCP)
2. Analyser la baisse des ventes et quantifier le problème (Fiches informations, Ishikawa, PARETO)
3. Rechercher les causes possibles (Brainstorming, Diagramme Causes Effets)
4. Analyser les causes racines (5 pourquoi)
5. Proposer les solutions et rédiger le plan d'actions

#### Conclusion

Zoom sur notions clés

### ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Cette formation permet de mettre en œuvre les outils de résolution de problème au sein d'une entreprise. La formation est structurée autour du jeu KAIZEN® (module 1). Il s'agit d'une simulation suffisamment vivante et générale pour que chacun puisse la transposer sans difficulté à son propre contexte.

Les participants interviennent dans une grande surface de distribution dont les ventes déclinent sans raison. Ils font partie d'un groupe d'amélioration, qui doit trouver la solution à ce problème en utilisant les outils de résolution de problèmes sur les informations qu'ils devront identifier et analyser, afin d'isoler les causes racines et proposer le plan d'actions pour y remédier. La mise en situation ludique permet d'impliquer tous les participants dans l'utilisation des méthodes et outils de résolution de problème.

### ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

- Affiches
- Fiches
- Cartes
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

### ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

### ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

### ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise



# Qualité

## Programmes de formation



## Développer l'Excellence de Service pour une relation client durable

### ■ Objectifs opérationnels

- Initier des actions concrètes d'amélioration de la relation client.
- Analyser une offre selon les niveaux de service attendus.
- Argumenter sur l'impact du service sur la fidélisation et les résultats.
- Gérer une réclamation selon un protocole structuré.
- Adapter sa posture et son discours pour personnaliser l'échange.
- Créer des moments de service différenciants et mémorables.

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Comprendre les évolutions de la relation client.
- Identifier les niveaux d'excellence de service (XP CEN/TS 16880).
- Connaître les leviers clés de l'excellence (relation, progrès, RSE, parcours client).
- Appréhender les synergies entre actions d'amélioration.
- Relier excellence de service et performance durable.
- Intégrer l'écoute client dans une démarche qualité.
- Connaître les étapes d'un traitement de réclamation efficace.
- Comprendre les principes de personnalisation de la relation.
- Définir les caractéristiques d'une expérience client marquante.

### ■ PUBLICS VISÉS

- Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

- notions liées au pilotage de l'entreprise

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation se déroule en 3 temps.

#### Partie 1 : Comprendre l'Excellence de Service

- Prendre conscience de l'évolution de la relation "acheteur-vendeur"
- Intégrer l'étendue des actions d'Excellence de Service
  - Énoncer les divers thèmes
  - Identifier les actions associées
  - Modéliser les interactions entre actions
- les participants doivent qualifier un influenceur et un acheteur.

#### Partie 2 : Mettre en œuvre la stratégie d'Excellence de Service

- Définition d'une cause noble :
  - Comprendre les enjeux fédérateurs d'une cause noble
  - S'entraîner à rédiger une cause noble
- Découvrir les enjeux de l'Excellence de Service, à travers une conquête des marchés :
  - Construire un plan de progrès, menant durablement à l'Excellence de Service
  - Simulation de l'année 1, année 2 et année 3
  - Débriefing

#### Partie 3 : Compléments pédagogiques sous forme d'exercices de mise en situation.

- connaissance des clients,
- S'entraîner à traiter une réclamation
- service personnalisé
- S'entraîner à construire une expérience extraordinaire

#### Conclusion

- zoom sur notions clés
- Quiz

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Tip Top, le jeu de l'Excellence de Service a pour objectif de comprendre l'étendue des actions nécessaires à l'atteinte d'une excellence de service, à savoir :

Améliorer les relations entre les parties intéressées (salariés, fournisseurs, clients, ...) dans un esprit de confiance et d'exemplarité

Instaurer une dynamique de progrès dans l'entreprise

Développer la responsabilité sociétale de l'entreprise

Accompagner le client à travers un parcours soigné, personnalisé, et surprenant

Toutes ces actions vont dans le sens de la satisfaction et de la fidélisation du client.

Le jeu met les équipes en situation : elles définissent leur plan de progrès sur 3 années, en organisant les actions tout au long des 12 trimestres.

L'entreprise gagnante est celle qui répond le mieux aux exigences du marché, et qui obtient le plus de parts de marché



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches, Fiches d'information
- Support Excel
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Matrices de décisions
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Assurer la qualité au poste de travail

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Intégrer les bonnes pratiques de l'autocontrôle.

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :
- Maîtriser les principes généraux de l'autocontrôle
  - Appliquer la méthode autocontrôle
  - Décrire l'esprit autocontrôle

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise,  
Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

4 heures (variable en  
fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation s'organise autour d'un cas pratique en 4 temps principaux :

#### Simulation 1 : Fonctionnement avec un poste de contrôle qualité finale

- réalisation de la production générant de nombreux défauts qualité

#### Analyse de la simulation 1 :

- nombre de non conformités identifiées
- problèmes rencontrés (brainstorming)
- formalisation d'un arbre des causes (Ishikawa)

#### Lancement du projet « autocontrôle » :

- création par les équipes des gammes d'autocontrôle
- mises en œuvre des actions permettant de résoudre les problèmes identifiés

#### Simulation 2 : Mise en œuvre de l'autocontrôle

- réalisation de la production
- suivi des indicateurs qualité
- analyse de la deuxième simulation plus performante

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation est mise en œuvre à l'aide du jeu de l'Autocontrôle®. Les participants mettent en place eux-mêmes une organisation pour garantir la qualité au poste de travail. Le jeu de l'autocontrôle fait vivre de façon réaliste la mise en place de l'autocontrôle dans une usine qui fabrique des produits de série :

- Au cours de la simulation, procédant aux aménagements des postes de travail et rédigeant la documentation.
- En fin de partie, ils appliquent la procédure de contrôle et maîtrisent la qualité à 100%.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Ciseaux, colle, élastiques
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Comprendre et appliquer les modes de tolérancement

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Faire le lien entre le mode de tolérancement et les impacts sur la production
- Mettre en place le Tolérancement Inertiel :
  - calculer l'Inertie maximale admissible
  - calculer l'inertie d'un lot

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :
- Décrire les modes de tolérancement
    - Tolérancement au Pire des cas (ou arithmétique)
    - Tolérancement Statistique (ou quadratique)
    - Tolérancement Inertiel
  - Coût du Tolérancement au Pire des cas
  - Limites du Tolérancement Statistique
  - Hiérarchiser les caractéristiques en terme de gravité

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation suit la progression pédagogique ci-dessous . Chaque chapitre donne lieu à un quizz pour valider la compréhension de chaque concept au fur et à mesure de la progression.

#### Chapitre 1 : Tolérance et Conformité

- deux simulations sont réalisées et permettent d'introduire les modes de tolérancement, qui seront détaillées dans les chapitres suivants.

#### Chapitre 2 : Tolérancement au pire des cas

- présentation au tolérancement au pire des cas.

#### Chapitre 3 : Tolérancement statistique

- présentation tolérancement statistique.
- exercice "additivité des paramètres » : simulation et recherche d'une règle

#### Chapitre 4 : Tolérancement inertiel :

- représentation graphique de l'inertie, calcul de l'inertie maximale, inerties des assemblages simulés
- limite du tolérancement inertiel, et inertiel modifié, simulation de milliers d'assemblages

#### Chapitre 5 : Hiérarchisation des caractéristiques

- simulation
- exercice "cas des répartitions non uniformes » : application sur simulateur

#### Exercice de conception fabricable (optionnel prévoir 4 heures supplémentaires):

- les participants déroulent une méthodologie leur permettant d'aboutir à une conception la plus "fabricable" possible.
- les participants deviennent des concepteurs, ayant pour mission de définir les tolérances de 12 caractéristiques, entrant dans le bon fonctionnement de 6 jeux, dans un mécanisme regroupant 7 pièces (2 en plastique, 1 en caoutchouc, et 4 en métal).

#### Conclusion

- zoom sur notions clés

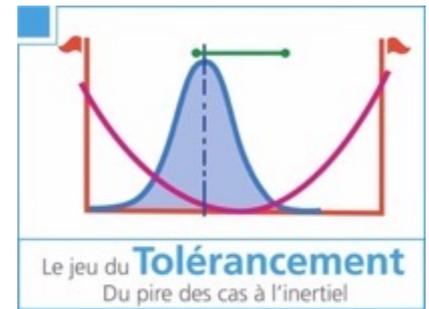
## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation se déroule sous la forme d'une simulation qui permet aux participants de découvrir de façon très concrète :

les divers modes de tolérancements : pire des cas, statistique, inertiel  
les risques associés  
et leurs intérêts pour la production.

Ils réalisent des assemblages de pièces pour garantir des caractéristiques fonctionnelles, et découvrent par le jeu les relations statistiques qui permettent de garantir des produits conformes tout en laissant le plus de liberté possible à la production.

Ils découvrent que chaque caractéristique n'a pas la même importance, et l'utilité de hiérarchiser les caractéristiques pour pouvoir par la suite adapter les contrôles au juste nécessaire.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Logiciel Ellistat
- Cartes quizz, tolérancement
- Cartes tolérancement
- Exercices
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Comprendre et intégrer le concept de Qualité Totale dans l'entreprise

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Appréhender la notion de qualité dans chaque service de l'entreprise
- Intégrer que chaque membre de l'entreprise est contributeur

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :
- Décrire les principes du Management de la qualité
  - Réaliser un diagnostic Qualité par service

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation est construite autour d'un cas pratique qui se décompose en 2 temps principaux.

#### Diagnostic :

- présentation de l'entreprise fictive et répartition en équipe
- diagnostic des 12 macro processus de l'entreprise :
  - analyse des interviews et des indicateurs
  - évaluation de la performance qualité des processus
- présentation des résultats de l'audit aux autres équipes

#### Simulation d'un plan de progrès lié à la démarche Qualité :

- Période 1 :
  - choix des améliorations et plan de progrès à lancer afin d'accroître ses parts de marché
  - gestion des aléas
- Période 2 :
  - choix des améliorations et plan de progrès à lancer afin d'accroître ses parts de marché
  - gestion des aléas
- Période 3 :
  - choix des améliorations et plan de progrès à lancer afin d'accroître ses parts de marché
  - gestion des aléas
- Analyse des résultats et débriefing

#### Conclusion :

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La qualité – et plus particulièrement la Qualité Totale – est un concept difficile à transmettre à des participants qui manquent d'expérience ou qui ont une vision partielle de l'entreprise.

C'est la raison pour laquelle nous avons conçu cette formation qui se déroule autour du jeu Premium, un jeu d'entreprise vivant et interactif qui propose aux participants d'améliorer la qualité des processus dans tous les services de l'entreprise, depuis le marketing jusqu'à la livraison, en passant par la production et les services supports.

L'objectif du jeu est de satisfaire le client final et de gagner des parts de marché au niveau mondial.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Fiches d'informations
- Tapis de jeu
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Maîtriser et animer la démarche de résolution de problème

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Appliquer une méthode rationnelle de traitement de problème
- Mesurer l'importance du travail pluridisciplinaire

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :
- Décrire et appliquer la démarche de résolution de problèmes
  - Utiliser correctement les outils méthodologiques correspondants à chaque situation
  - Choisir le bon outil et à l'appliquer efficacement
  - Faire face à la multiplicité et à la diversité des problèmes rencontrés

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

A travers un cas pratique les participants répartis en équipe appliquent les outils et la méthode. La formation est structurée suivant les étapes de la méthode de résolution de problème.

#### Phase 1 : identifier le problème

- étape 1 : définir la situation de départ
- étape 2 : quantifier la situation actuelle
- étape 3 : déterminer l'aspect important
- étape 4 : définir l'objectif à atteindre

#### Phase 2 : analyse des causes

- étape 5 : énoncer toutes les causes
- étape 6 : analyser les causes
- étape 7 : vérifier les hypothèses

#### Phase 3 : identification des solutions

- étape 8 : rechercher toutes les solutions
- étape 9 : définir les critères d'évaluation
- étape 10 : décider les solutions à appliquer
- étape 11 : valider les solutions

#### Phase 4 : mise en application

- étape 12 : impliquer les personnels
- étape 13 : suivre la réalisation
- étape 14 : standardiser et reboucler

Chaque étape voit la mise en œuvre d'un travail de groupe avec l'utilisation d'outils spécifiques (QQQQCCP, 5M, Pareto, graphiques, plan d'actions)

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés

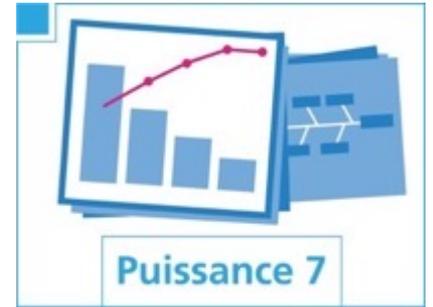
## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation est animée à l'aide du jeu Puissance 7®, un jeu d'entreprise qui consiste à résoudre une énigme, comme dans un roman policier en suivant une méthode de résolution de problème.

Placés dans le contexte d'une entreprise de distribution qui rencontre des difficultés à livrer ses clients à l'heure, les joueurs doivent choisir eux-mêmes les outils méthodologiques qui s'imposent en fonction de l'avancement de l'étude. Des tableaux muraux facilitent le travail en groupe.

A la fin du Jeu, l'énigme de la Société X est résolue. Dans le même temps, la méthode est assimilée et les tableaux muraux peuvent être réutilisés dans le cadre des groupes de travail et cercles de qualité.

C'est une simulation suffisamment vivante et générale pour que chacun puisse la transposer sans difficulté à son propre contexte. La pédagogie fortement guidée permet de bien identifier les règles d'application de chaque outil.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Fiches information
- Cartes
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Maîtriser les exigences de la norme ISO 9001 en vue de la certification

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Intégrer les exigences de la norme afin de mettre en œuvre ou de participer à un projet de certification

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Citer les chapitres de la norme ISO 9001
- Rechercher, identifier, et expliquer les exigences de la norme ISO 9001
- Décrire et expliquer les chapitres de la norme ISO 9001
- Détecter un constat dans un service, et le rapprocher d'un manquement à une exigence
- Définir les actions applicables pour satisfaire aux exigences, dans un service donné (application concrète de la norme)

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation est structurée en 3 temps.

#### Partie 1 : Découverte de l'entreprise engagée dans le processus de certification

- contexte de la norme et cycle PDCA
- enjeux externes et internes
- diagnostic : constats des écarts par service

#### Partie 2 : Déroulement du jeu

- les équipes doivent permettre à chaque service de l'entreprise de corriger les écarts constatés par rapport aux exigences de la norme.
- alternance de questions « connaissances » et « actions » qui invitent les équipes à explorer tous les chapitres de la norme pour se l'approprier.
- étape de certification : audit sous forme de questions sur chaque chapitre de la norme.

#### Partie 3 : Débriefing du jeu

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Cette formation permet de maîtriser le contenu de la norme, et de mettre en place des actions pertinentes, en vue d'obtenir la certification. Elle s'adresse à toute organisation qui s'engage dans un processus de normalisation et souhaite impliquer ses équipes tout en dédramatisant le sujet.

Pour cela la formation est structurée autour du jeu Certif'ISO, jeu interactif où les participants sont répartis en équipes et prennent en charge une entreprise (soit une industrie, soit un organisme de formation).

Pour maîtriser la norme et obtenir sa certification, chaque équipe passera par 4 phases permettant d'assimiler le contenu de la norme. Pour être gagnante, l'équipe doit être certifiée et obtenir les meilleures performances.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Glossaire
- Tapis de jeu
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Mettre en œuvre les plans d'expérience Taguchi

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Participer et mener une démarche expérimentale pour optimiser la robustesse et les performances d'un procédé de fabrication

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :
- Expliquer ce que sont les plans d'expérience
  - Les mettre en œuvre selon la méthode TAGUCHI
  - Réaliser les essais qui conduisent au paramétrage idéal

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation est structurée en deux grandes parties.

#### Partie 1 :

- présentation de la catapulte :
  - Prise en mains par les participants et premiers essais
- introduction au plan d'expérience :
  - Facteurs influents, effet d'un facteur, interactions,
  - représentation graphique, table orthogonale,
  - plan complet, plan fractionnaire, tables de Taguchi.
- conduite des essais
  - Préparation des essais. Réalisation. Calculs.
  - Mise en application des réglages choisis.
  - Validation des résultats. Analyse de la variance.

La première partie fait appel à des calculs simples (niveau baccalauréat).

#### Partie 2 :

- plan produit avec la catapulte
  - Fonction Perte de Qualité. Ratio Signal / Bruit. Robustesse et Plans Produits. Exercice d'application de Plan Produit.
- robustesse et plans produits
  - Application du concept de robustesse à la catapulte.
- la conduite d'un plan d'expérience en entreprise
  - Le déroulement d'un plan d'expérience en entreprise.

La deuxième partie fait appel à des connaissances plus avancées en mathématiques telles que les logarithmes et la variance.

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation vise à former un large public (sans connaissances mathématiques élaborées) aux Plans d'Expérience Taguchi.

A travers des mises en situation pratique, utilisant une catapulte possédant sept facteurs de réglage, les stagiaires répartis en équipes sont en compétition pour lancer un projectile le plus loin possible. L'utilisation d'un plan d'expérience leur permettra d'atteindre rapidement une distance record. La formation est introduite avec le jeu KIT EXPERIENCE® qui permet de combiner la découverte, la pratique et les aspects ludiques.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Catapulte
- Cartes
- Pièces spécifiques
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Mettre en œuvre une démarche 5S

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Appliquer la démarche 5S sur le terrain
- Participer activement à la démarche 5S

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :
- Décrire la signification des 5S, et les actions relatives à chaque S
  - Expliquer en quoi les 5S vont bien au-delà de l'aménagement de l'espace physique
  - S'approprier une méthode de conduite de projet 5S : tableau du projet, auto-évaluation, ...

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise,  
Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en  
fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation s'organise autour d'un cas pratique :

#### Introduction : signification des 5S

#### Préparation de la simulation

- présentation de l'entreprise fictive
- appropriation des fiches de rôle de chaque poste

#### Simulation 1 : Fonctionnement en organisation traditionnelle

- réalisation de la production
- analyse de la première simulation
- mise en place du projet 5S (tableau projet)
- réalisation des premières actions d'amélioration
- auto-évaluation et audit

***Ces étapes sont reproduites 3 fois à travers 3 simulations supplémentaires. Les participants progressent dans la mise en œuvre du projet 5S et les améliorations associées.***

#### Simulation 2

#### Simulation 3

#### Simulation 4

Débriefing des résultats des simulations et transposition au cas de l'entreprise.

#### Conclusion

- Zoom sur les notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation se déroule à l'aide de Pencil®, le jeu des 5S.

Il s'agit d'un jeu d'entreprise permettant aux participants de découvrir les principes de base de la méthode autour du cas d'une entreprise fictive et de vivre un projet 5S dans des conditions proches de la réalité.

Le réalisme de la situation facilite l'assimilation des concepts puis la transposition. Pencil est un jeu d'entreprise simulant une entreprise qui retaille et reconditionne des boîtes de crayons cassés ; les participants ont pour mission d'y conduire un projet 5S. Ils apprennent en quoi consiste la démarche 5S, comment l'appliquer sur le terrain et comment la prolonger vers l'organisation du travail en général.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Fiches de rôle
- Matériel spécifique pour la simulation
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Mettre en place la démarche d'amélioration continue

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Appliquer le progrès permanent au sein de l'entreprise
- Intégrer la valeur ajoutée d'une démarche de résolution de problème
- Maîtriser les outils de résolution de problème fondamentaux

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Appliquer les outils de résolution de problème (Pareto, 5 pourquoi, QQQCCP, Diagramme Cause Effets etc.)
- Structurer un plan d'actions
- Mettre en œuvre un diagramme d'affinité
- Illustrer les bonnes pratiques pour mobiliser l'ensemble de l'entreprise dans une démarche de progrès

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Les participants jouent le rôle d'un groupe d'amélioration continue au sein d'une enseigne de la grande distribution. La formation se déroule en deux modules :

#### 1<sup>er</sup> module : Résolution de problème

- définir le problème (QQOQCP)
- Quantifier le problème (Fiches informations, Ishikawa, PARETO)
- Analyser les causes racines (5 pourquoi)
- Proposer les solutions et rédiger le plan d'actions

#### 2<sup>ème</sup> module : Les bonnes pratiques d'un projet d'amélioration continue

- DIAGNOSTIC
  - Les participants prennent connaissance des résultats d'une enquête interne sur la démarche de progrès. Ils utilisent la technique du « Diagramme d'affinités » pour structurer leur diagnostic
- BENCHMARK
  - Pour trouver des solutions les participants vont rendre visite à des entreprises plus avancées dans la démarche KAIZEN. Ces visites leur permettent de recueillir des idées intéressantes.
- PLAN D'ACTION
  - Une fois l'enquête terminée chaque sous-groupe présente en Comité de Direction ses recommandations sur le déploiement de la démarche KAIZEN.

#### Conclusion

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation permet d'illustrer deux composantes majeures de la démarche d'amélioration continue, la résolution de problème et la mise en œuvre d'une démarche globale au sein de l'entreprise. Pour ce faire la formation est structurée autour du jeu KAIZEN®. Il s'agit d'une simulation suffisamment vivante et générale pour que chacun puisse la transposer sans difficulté à son propre contexte.

Les participants interviennent dans une grande surface de distribution dont les ventes déclinent sans raison. Ils font partie d'un groupe d'amélioration qui doit trouver la solution à ce problème en utilisant les outils de résolution de problèmes sur les informations qu'ils devront identifier et analyser, afin d'isoler les causes racines et proposer le plan d'actions pour y remédier. Après la réussite de ce groupe d'amélioration, la démarche est généralisée mais l'entreprise constate vite un essoufflement de la dynamique d'amélioration. Les participants devront alors faire évoluer l'organisation pour que l'entreprise développe plus efficacement le progrès permanent. Pour cela ils réaliseront un diagnostic et devront proposer un plan d'actions pour mobiliser l'ensemble de l'entreprise dans une démarche de progrès. Cette partie souligne que les méthodes ne sont pas suffisantes, et que le progrès permanent nécessite une évolution profonde sur le plan humain et organisationnel. La mise en situation ludique permet d'impliquer tous les participants dans l'utilisation des méthodes et outils de résolution de problème ainsi que les bonnes pratiques de l'amélioration continue.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Fiches
- Cartes
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Pratiquer les outils de résolution de problème

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Intégrer la valeur ajoutée d'une démarche de résolution de problème
- Maîtriser les outils de résolution de problème fondamentaux

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Appliquer les outils de résolution de problème (Pareto, 5 pourquoi, QQQQCCP, Diagramme Cause Effets etc.)
- Structurer un plan d'actions

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

3 heures 30 (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Les participants jouent le rôle d'un groupe d'amélioration continue au sein d'une enseigne de la grande distribution.

1. Définir le problème (QQQQCP)
2. Analyser la baisse des ventes et quantifier le problème (Fiches informations, Ishikawa, PARETO)
3. Rechercher les causes possibles (Brainstorming, Diagramme Causes Effets)
4. Analyser les causes racines (5 pourquoi)
5. Proposer les solutions et rédiger le plan d'actions

#### Conclusion

Zoom sur notions clés

### ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Cette formation permet de mettre en œuvre les outils de résolution de problème au sein d'une entreprise. La formation est structurée autour du jeu KAIZEN® (module 1). Il s'agit d'une simulation suffisamment vivante et générale pour que chacun puisse la transposer sans difficulté à son propre contexte.

Les participants interviennent dans une grande surface de distribution dont les ventes déclinent sans raison. Ils font partie d'un groupe d'amélioration, qui doit trouver la solution à ce problème en utilisant les outils de résolution de problèmes sur les informations qu'ils devront identifier et analyser, afin d'isoler les causes racines et proposer le plan d'actions pour y remédier. La mise en situation ludique permet d'impliquer tous les participants dans l'utilisation des méthodes et outils de résolution de problème.

### ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

- Affiches
- Fiches
- Cartes
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

### ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

### ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

### ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise



## Réaliser le suivi statistique à l'aide des cartes de contrôle

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Mettre en œuvre le suivi statistique et les cartes de contrôle en production

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Réaliser un suivi de fabrication
- Calculer une moyenne, une étendue, un écart-type
- Décrire une loi normale
- Réaliser un prélèvement
- Mettre une fabrication sous surveillance
- Construire les limites de contrôle
- Utiliser les cartes de contrôles, et repérer les causes assignables pour les supprimer
- Calculer la capabilité

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

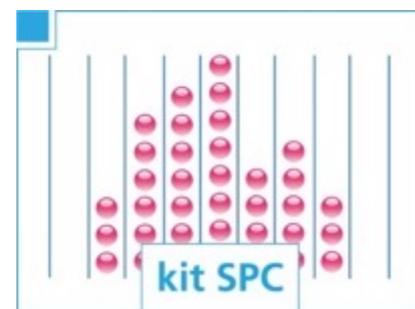
28 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Cette formation permet d'enseigner à un public sans formation préalable la Maîtrise Statistique des Procédés. La formation met en œuvre le Kit SPC®, qui repose sur l'utilisation d'un simulateur statistique afin de représenter le fonctionnement d'une machine dans un environnement industriel. L'analyse de la distribution des billes permet de découvrir les concepts essentiels : dispersion, tolérance, échantillonnage, capabilité, limites de contrôle. Les participants remplissent des cartes de contrôle géantes, et prennent eux-mêmes les décisions de réglage.



### ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Stickers
- Tapis de jeu
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

### ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

### ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

### ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation se déroule sur 4 journées

### Jour 1 : Les fondamentaux

- Distribution et non Qualité :
  - présentation
  - les causes de dispersion
- La mesure de conformité :
  - la conformité dépend de la mesure et des caractéristiques du plan
  - l'image de fabrication en fin de production est difficilement réalisable
- Courbe en cloche et échantillons :
  - image bi-modale et multimodale
  - image normale de fabrication
  - utilisation d'un échantillon
- Contrôle par prélèvement d'une pièce :
  - présentation du jeu
  - déroulement du jeu

### Jour 2 : l'image d'une production

- Analyse des échantillons de 5 pièces :
  - Milieu et largeur de base
  - Relations entre échantillons et population
- Moyennes et étendues :
  - Quantifications des caractéristiques
  - Représentation graphique de l'image
  - Comparaison des images d'en cours et de fin
  - Surveillance du processus
- Les limites de contrôle :
  - Limites intuitives de contrôle
  - Limites calculées de contrôle

### Jour 3 : la capabilité

- Le concept du Zéro Défaut
- Capabilité à court terme
- Evaluation de la capabilité du processus :
  - Mise sous contrôle du processus
  - Le processus n'est pas capable
  - Le processus est capable
- La capabilité du processus :
  - Etude de capabilité processus
- Evaluation de la capabilité du processus :
  - Mise sous contrôle du processus
  - Le processus n'est pas capable
  - Le processus est capable

### Jour 4 : mise en œuvre des cartes de contrôle

- Mise en place des cartes de contrôle :
  - Les cartes de contrôle ; le dérèglement
  - Espacement des fréquences de contrôle
- L'amélioration continue
- Synthèse - Cas particuliers - Débat

## Réduire la variabilité des procédés de fabrication

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Participer à un projet MSP
- Participer à la mise en œuvre de cartes de contrôles
- Mettre en œuvre de manière concrète un processus de progrès permanent de type PDCA, et mesurer les effets sur l'atteinte des objectifs fixés

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :
- Décrire l'intérêt de la maîtrise des procédés de fabrication
  - Réduire la variabilité
  - Analyser les causes de dérives des procédés
  - Enoncer ce qu'est une loi normale, et quelles sont les caractéristiques (moyenne et écart type)
  - Mettre en application de manière pratique le test R&R (Reproductibilité et Répétabilité)
  - Travailler ensemble pour rendre performant et robuste ce processus.

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise,  
Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en  
fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation s'organise autour du cas pratique en 4 temps principaux :

#### Simulation 1 :

- présentation de l'entreprise
- réalisation de la production

#### Analyse de la première simulation :

- Test R&R sur les moyens de mesure
- analyse des causes de non capabilité du moyen de mesure
- mesure de la production
- notions statistiques : variabilité, écart type, moyenne, capabilité
- analyse des résultats de la première simulation

#### Simulation 2 :

- mise en œuvre des améliorations identifiées
- réalisation de la production
- analyse de la deuxième simulation

#### Simulation 3 :

- changement des exigences clients
- mise en œuvre des améliorations identifiées
- réalisation de la production
- analyse de la deuxième simulation

#### **Principe et application des cartes de contrôle**

#### Conclusion :

- Zoom sur les notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

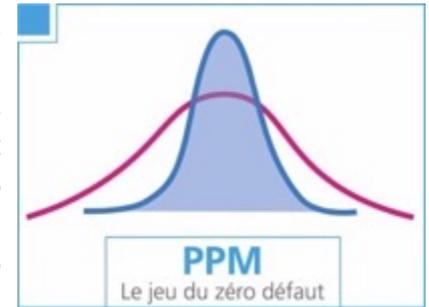
La formation est animée à l'aide de PPM, le jeu du Zéro Défaut®. Il s'agit d'un jeu d'entreprise permettant de :

Comprendre l'approche globale de la maîtrise des procédés

Avoir une logique de "bon sens", avant de se lancer (trop rapidement) dans le suivi statistique

Le jeu est fortement structuré, et permet aux participants de transposer très facilement les apports à la réalité de leur entreprise. D'appliquer concrètement une démarche d'amélioration et de maîtrise d'un procédé de fabrication. Les participants prennent en l'atelier PATAMOD SA qui réalise des Xylérateurs, constitués de boules de pâte à modeler. Pour un fonctionnement efficace des xylérateurs, les boules doivent avoir la masse suivante : 15 grammes +/- 5 grammes.

Pour les participants, l'objectif est de maîtriser la production des boules (réduire la variabilité) pour atteindre une qualité de l'ordre du PPM (partie par million).



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Tapis de jeu
- Balances
- Tableur Excel
- Matériel spécifique à la simulation
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

# Ressources humaines

---

## Programmes de formation



## Appliquer les codes d'entreprise pour réussir son intégration

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Appliquer les codes d'entreprise pour réussir son intégration dans une nouvelle entreprise

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :
- Identifier les codes universels de civilité et responsabilité indispensables au fonctionnement collectif professionnel
  - Connaître les codes spécifiques à l'employeur et à son manager : l'étiquette, les codes hiérarchiques et les valeurs
  - S'adapter à ces cinq types de codes dans une prise de poste, pour une intégration harmonieuse
  - Évaluer le niveau de risque et d'effort selon ses préférences et les particularités du poste

### ■ PUBLICS VISÉS

Personne en recherche d'emploi, Étudiants

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Les participants sont répartis en plusieurs équipes, qui sont en compétition.

#### Introduction

- Ce chapitre permet de présenter la problématique de l'intégration des nouveaux embauchés en entreprise. Les participants découvrent les 5 thèmes de codes en ventilant 36 verbatims (de nouveaux embauchés, de collègues et de critères de réussite de période d'essai).

#### Les codes de civilité

- Les participants analysent la vidéo du 1<sup>er</sup> jour d'un nouvel embauché, et en déduisent les principales erreurs à ne pas commettre. Une 2<sup>nd</sup>e vidéo avec bonnes pratiques est présentée. Chacun se positionne sur la civilité.

#### Les codes de responsabilité

- Les participants découvrent la notion de responsabilité (définition et exemple). Ils analysent la vidéo d'un entretien d'embauche, et en déduisent les principales erreurs à ne pas commettre (civilité et responsabilité). Une seconde vidéo avec bonnes pratiques est présentée. Chacun se positionne sur la responsabilité.

#### Les codes d'étiquette

- Les participants découvrent la notion d'étiquette (définition et périmètres). Vote sur les étiquettes au bureau. Chacun se positionne sur les codes d'étiquette. Vote sur les étiquettes en télétravail.

#### Les codes hiérarchiques

- Les codes hiérarchiques sont découverts pas à pas : distance, communication, autonomie et évaluation. Diverses situations sont proposées pour reconnaître les codes mis en œuvre par le manager, et comment y répondre. Chacun se positionne sur les codes hiérarchiques.

#### Les codes de valeurs

- Les codes de valeurs sont présentés : client, environnement, profit, et employés. Chacun se positionne sur les codes de valeur. Les participants analysent deux vidéos d'un entretien avec un manager qui donne les tâches à une employée. Deux autres vidéos sont proposées : un entretien d'embauche (réponses aux questions de la candidate), et un entretien entre deux collègues.

#### L'intégration et moi

- Chaque participant reçoit son dossier personnel, et peut y reporter, pour chacun des codes, ses préférences ainsi que les exigences de son entreprise (actuelle ou précédente). Le risque de non-intégration et l'effort d'adaptation sont évalués.

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation est mise en œuvre avec Culture Pro : un support de formation ludique qui permet aux participants de découvrir les 5 familles de codes d'entreprise. Le jeu s'organise autour de diverses modalités pédagogiques tels que des mises en situation, des ateliers de réflexion, des analyses de vidéos, en encore des jeux de rôles. Il s'agit principalement d'une pédagogie de la découverte, et pour les participants, la conclusion est simple : les codes sont logiques, les écarts sont naturels, et l'adaptation est accessible !



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Tapis de jeu
- Cartes
- Jetons, pions
- Buzzer
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Apprendre à transférer son savoir-faire

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Transférer son savoir-faire de manière efficace

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Identifier les enjeux de la transmission des savoir-faire
- Comprendre et prendre en compte les objectifs de la formation au poste de travail et du transfert des savoir faire

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise,  
Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

3 heures (variable en  
fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation se déroule à l'aide d'une mise en situation :

#### Intégrer le processus et bonnes pratiques du transfert de savoir-faire

- transfert n° 1
  - proposition d'une gamme de montage
  - réalisation du montage
  - analyse du résultat et des non conformités
  - débriefing
- transfert n° 2 : déroulement identique
- transfert n° 3 : déroulement identique
- construire le processus de Transfert de savoir-faire
- synthèse : faire lien entre transfert de savoir et compétitivité

#### Conclusion

- zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation s'appuie sur le No'Ao®. Il s'agit d'un jeu permettant aux participants de découvrir les différentes étapes nécessaires pour la capitalisation des savoir-faire, et les bénéfices attendus de la démarche. No'Ao est composé d'un jeu qui vise à apprendre comment transférer son savoir-faire à d'autres personnes.

Le Jeu de la barquette : les participants apprennent à transférer leur savoir-faire et à vérifier que le message est bien passé.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Feuilles de suivi
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Engager une démarche de qualité de vie au travail pertinente et efficace

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Mettre en place les dispositions (ou aider à leur mise en place) visant à améliorer la qualité de vie au travail : ils connaîtront quelques outils de base en ce sens

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :
- Préparer un état des lieux, préalable à un projet d'amélioration de la QVT
  - Élaborer une stratégie de mise en œuvre d'un projet d'amélioration de la QVT
  - Éviter les erreurs dans le choix des actions à mettre en œuvre, et prioriser ces actions

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation se décompose en 4 parties complémentaires.

#### Partie 1 : présentation et Préparation

- à partir des descriptifs des restaurants (enquête interne, caractéristiques du restaurant, micro-trottoir clients, employés, ...), les Directeurs vont choisir de mettre en place des projets, et vont décider d'investissements
- les équipes prennent connaissance de leur entreprise : un restaurant employant 10 salariés, qui est actuellement au point mort
- le DG souhaite faire repartir ses restaurants grâce à la QVT

#### Partie 2 : simulation

- la stratégie sera testée sur 36 semaines : les restaurants vont faire face à des événements, avec plus ou moins d'impacts, fonction de leurs projets et investissements
- le DG va également impulser des actions de progrès (par exemple, le principe de subsidiarité)

#### Partie 3 : débriefing

- les restaurants annoncent leurs résultats : couverts, chiffre d'affaires, résultat, hygiène & sécurité, ambiance, ...
- un débriefing est réalisé autour des domaines de la QVT, de leurs apports, et des critères d'une action QVT
- la formation se termine par une vidéo avec l'interview du Dirigeant de l'entreprise NIGAY, entreprise avancée dans le domaine de la QVT

#### Partie 4 : transposition

- brainstorming et formalisation :
  - sur les réalisations de l'entreprise sur la QVT
  - identification des enjeux et des actions pour l'entreprise

#### Conclusion

- zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La conjoncture économique demande toujours davantage d'efforts auprès des salariés pour améliorer la performance de leurs activités :

cette situation est souvent génératrice de tensions, de stress, voire de risques psychosociaux (RPS)

en parallèle, on constate une forte attente sociétale pour l'amélioration des conditions de travail

Pour concilier ces deux exigences paradoxales, il existe une piste intéressante qui fait l'objet de nombreuses réflexions : le concept de QVT.

L'objectif de cette formation est d'apporter la culture nécessaire auprès de l'ensemble des personnes impliquées dans un projet de QVT, afin qu'elles puissent déterminer la meilleure façon d'élaborer cette stratégie QVT et la feuille de route en ce sens.

Pour ce faire, chaque équipe prend en charge un restaurant, et met en place un projet QVT. L'équipe gagnante est celle qui obtient le plus de couverts, et la meilleure ambiance dans son restaurant.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Stickers
- Tapis de jeu
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise

## Renforcer ses compétences orthographiques pour mieux communiquer

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Mieux communiquer au quotidien

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Réfléchir avant de rédiger (structuration de la phrase, accords, conjugaisons, ...)
- Appliquer les 10 règles essentielles d'orthographe / grammaire à l'ensemble de ses écrits personnels et professionnels

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation est construite autour des thèmes que l'on souhaite aborder.

1. Accord des adjectifs de couleur
2. Catégories de mots
3. Accord des noms composés
4. Accord du participe passé avec AVOIR
5. Homophones
6. Fautes de français
7. Accord du participe passé avec ÊTRE
8. Concordance des temps
9. Conjugaison
10. Genre et Nombre

#### Modalités d'animation :

- les thèmes 1 et 2 sont présentés : comprenant une phase d'apports, puis un exercice récapitulatif
- les mises en situation : question à choix multiple, texte à compléter, mot à écrire (conjugaison, accord, ...), écoute audio pour les homonymes, vidéo comprenant une faute de français, défis posées par les équipes entre elles
- Puis ce sont les thèmes 3 et 4 qui sont présentés
- les mises en situation sont réalisées
- Et ainsi de suite ...
- Les participants conservent leurs dossiers sous les yeux, et s'y réfèrent, permettant ainsi une meilleure appropriation des règles de français
- Les équipes progressent ainsi sur chacun des 10 thèmes, au fur et à mesure de leurs réponses

#### Conclusion

- Zoom sur les notions clés
- Tout au long de la formation, chaque participant peut apprécier sa maîtrise de chacun des 10 thèmes, et construire son radar-chart en fin de jeu, ainsi que son propre plan de progrès

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation se déroule à l'aide du jeu "Molière, le jeu de l'Orthographe®", permettant d'apprendre simplement les règles d'orthographe, de s'entraîner et de maîtriser les 10 thématiques suivantes : Accord des adjectifs de couleur, Catégories de mots, Pluriel des noms composés, Accord du participe passé avec AVOIR, Homophones, Fautes de français, Accord du participe passé avec ÊTRE, Concordance des temps, Conjugaison, Genre et Nombre.

Les stagiaires jouent en équipes de 2 (ou 3), et sont en compétition.

La pédagogie alterne des phases d'apports, des exercices récapitulatifs, ainsi que des phases de pratique incluant une forte variété de questions (textes à trous, audios, vidéos pour repérer des fautes, défis inter-équipes, ...).

Un dossier du participant est renseigné au fil de l'eau et sert de document ressource tout au long du jeu : les stagiaires le consultent régulièrement, et s'approprient ainsi les règles.

"Molière, le jeu de l'Orthographe®" est destiné à tout public, aucun prérequis n'est nécessaire, si ce n'est qu'il faut savoir écrire (être alphabétisé). Le jeu propose 2 niveaux de difficulté :

Niveau 1 : correspond à des connaissances rédactionnelles de base

Niveau 2 : correspond à la maîtrise des points de grammaire les plus courants

NB : le jeu traite essentiellement de règles de grammaire mais dans le langage courant, on parle généralement d'orthographe.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Tapis de jeu
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise