

Catalogue des Formations



La Performance... autrement

Qualiopi 
processus certifié

 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

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

ACTIONS DE FORMATION

TABLES DES MATIÈRES

3 ACDE CONSEIL

5 MANAGEMENT ET TRANSFORMATION

- 5 MGT001 - MANAGER D'EQUIPE, MANAGER DE PROXIMITÉ
- 6 MGT001 - ANNEXE : MANAGER D'EQUIPE, MANAGER DE PROXIMITÉ
- 9 MGT002 - COMPREHENSION ET GESTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX
- 10 MGT003 - CONDUITE DU CHANGEMENT
- 11 MGT004 - MANAGEMENT TRANSVERSE
- 12 MGT005 - L'ENTREPRISE AGILE
- 13 MGT006 - PRISE DE PAROLE EN PUBLIC
- 14 MGT007 - MANAGER : FONDAMENTAUX JURIDIQUES ET OPÉRATIONNELS

15 PMO ET GESTION DE PROJETS

- 15 PMO001 - LES BASES DE LA GESTION DE PROJET
- 16 PMO002 - MANAGEMENT PAR PROJETS, PORTEFEUILLES ET PMO
- 17 PMO003 - L'AUTORITÉ DU CHEF DE PROJET
- 18 PMO004 - FORMATION STANDARD SCIFORMA 7.1 CHEF DE PROJET
- 19 PMO005 - FORMATION SPÉCIFIQUE SCIFORMA7.1 CHEF DE PROJET
- 20 PMO006 – INITIATION AU PROJECT PORTFOLIO MANAGEMENT

21 RELATION CLIENT ET COMMUNICATION

- GRC001 - GERER LA RELATION CLIENT

22 RSE - RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE

- RSE001 – METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHE RSE



 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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

ACTIONS DE FORMATION

ACDE CONSEIL

ACDE est une société de conseil et de formation en organisation et en management qui existe depuis 2003, son effectif est de 15 consultants. Issus de cultures différentes, nos consultants et formateurs ont de nombreuses années d'expérience dans des postes à responsabilité opérationnelle et dans le conseil aux entreprises.

Nous intervenons auprès de dirigeants, de comités de direction, de managers opérationnels, d'équipes projets et de directions informatiques d'entreprises de toutes tailles et de tous secteurs, en accompagnant leurs transformations via l'évolution de leurs pratiques, méthodes et outils de management.

Nous privilégions au travers de nos interventions un Management Equitable®, défini par le respect dual de la performance d'une entité donnée et du bien-être social des collaborateurs qui la composent. Dans des environnements en perpétuelle transformation, la capacité des managers à accompagner au mieux leurs équipes est un facteur crucial de performance économique et sociale. Tel est précisément l'objet de nos formations: réconcilier l'économique et l'humain grâce à un management fondé sur le principe d'équilibre entre la performance économique et le respect de l'individu dans un mode de relation gagnant/gagnant.

UNE OFFRE COMPLÈTE ADAPTÉE À VOS ENJEUX

Notre offre de services PlanOps® vous accompagne *de la stratégie à l'action* selon des modalités hybrides combinant diagnostics, conseil, ingénierie, formations, logiciels collaboratifs, sur site comme à distance, avec le soutien de consultants experts en management, en accompagnement des transformations et en outils numériques.

PlanOps se compose de trois modules :

PlanOps-Stratégie : Pour fédérer l'ensemble des collaborateurs et des managers autour d'un nouveau cap et d'ambitions partagées.

PlanOps-Manager : Pour motiver le management, lui donner les moyens d'être performant et d'accompagner les équipes durant les périodes de relance et de changements.

PlanOps-Action : Pour faciliter le travail collaboratif, l'innovation, la gestion des projets, le reporting, le pilotage des performances et des collaborateurs, le suivi du climat social.

NOTRE APPROCHE : UNE VRAIE PROXIMITE

La formulation d'un projet d'entité et de plans d'action, la définition de missions et d'objectifs, l'acquisition de nouvelles compétences, la mise en place de nouvelles organisations, méthodes et outils, sont des étapes essentielles dans **les changements** que vivent nos clients, mais ce ne sont pas les seules. Aussi plaçons-nous nos actions de formation intra-entreprises au centre d'un **dispositif complet** incluant des temps de préparation et d'évaluation, des accompagnements sur mesure et un dialogue régulier avec les managers des participants ainsi qu'avec les Directions des Ressources Humaines, en vue d'assurer une assimilation progressive des compétences nouvellement acquises.

L'écoute attentive des différentes populations de l'entreprise (que ce soit lors des audits, d'entretiens, à l'occasion des séminaires ou dans les rencontres informelles), la prise en compte des événements qui interviennent dans la vie de l'entreprise, l'appui permanent sur les référentiels de management en place, une pédagogie dynamique et pragmatique dans le cadre de ces interventions globales sont autant de facteurs clés dans la réussite de nos programmes.

L'implication constante du management : dans la constitution ou dans l'adaptation des cursus, dans l'ouverture des sessions, dans les bilans et dans les accompagnements ultérieurs favorise un ancrage durable dans le temps des pratiques à mettre en œuvre et des comportements attendus.

UN ACCOMPAGNEMENT DANS LE TEMPS

Des moments d'**évaluation** sont régulièrement organisés avec nos clients. Ils sont l'occasion de valider l'**efficacité** de nos interventions, d'évaluer les **progrès** réalisés et de déterminer ensemble l'orientation des actions suivantes.



The image shows a presentation slide for PlanOps. At the top left is the PlanOps logo with the tagline "De la stratégie à l'action". To the right, it says "SOLUTION HYBRIDE WEB + PRÉSENTIEL APPLI + CONSULTANTS". Below this are three colored boxes representing different modules: a blue box for "REPENSER SA STRATÉGIE ET SON ORGANISATION POST-COVID", a pink box for "MANAGER SON ACTIVITÉ & SES PROJETS", and a green box for "TRAVAILLER EN COLLABORATIF". Each box includes the hashtag "#EtMaintenant?". At the bottom, there is a small line of text: "PlanOps est une marque déposée de la société ACDE Conseil - www.acde-conseil.com".

MANAGEMENT ET TRANSFORMATIONS

MGT001 – MANAGER D'ÉQUIPE, MANAGER DE PROXIMITÉ

A l'issue de ce cursus, un manager d'équipe ou un chef de projet possédera toutes les clés nécessaires pour mener, organiser, communiquer, accompagner... bref, pour se comporter à tout instant en **leader inspirant, motivant et performant**.



OBJECTIFS DU CURSUS

- ◆ Amener chaque manager à fonder son management sur une relation positive et équilibrée.
- ◆ Créer avec le collaborateur un véritable contrat de progression partagé.
- ◆ Développer la performance contributive des équipes.
- ◆ Élever la capacité des managers à renforcer la qualité des comportements.
- ◆ Assurer durablement la cohésion de l'équipe et la crédibilité du management.
- ◆ Mettre en place une ambiance génératrice de confiance et d'engagement.



PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

- ◆ Adopter une posture de manager.
- ◆ Susciter l'engagement collectif.
- ◆ Donner du sens et focaliser les collaborateurs.
- ◆ Accompagner la montée en compétence et la délégation.
- ◆ Susciter l'engagement individuel.
- ◆ Animer le collectif.
- ◆ Assurer le respect des engagements.
- ◆ Agir en leader.



MODALITÉS ET PÉDAGOGIE

- ◆ **En présentiel ou à distance via Teams** : 4 modules, durée 8 jours (4 fois 2 jours, 8 fois une journée ou 16 demi-journées en classe virtuelle) – formation en intersessions permettant une application immédiate et un retour d'expériences en début de sessions suivantes.
- ◆ **En ligne (hybride web + présentiel)** : 8 parcours e-learning d'une durée unitaire moyenne de deux heures complétés par des échanges permanents avec un consultant-formateur. Ateliers en présentiel ou en ligne en option.
- ◆ Lancement et conclusions avec les managers des participants. Formation active et participative alternant apports théoriques, cas pratiques, autodiagnostic et jeux de rôles.
- ◆ **Supports remis aux participants** : Fiches aide-mémoire, modèles de documents.
- ◆ **Délai de mise en place** : 4 à 8 semaines selon la disponibilité des participants
- ◆ **Évaluation de la formation** : A l'issue de la formation, un questionnaire est proposé aux participants pour évaluer leur taux de satisfaction, ainsi que pour apprécier l'atteinte des objectifs de la formation.



PUBLIC VISÉ ET PRÉ-REQUIS

- ◆ Managers opérationnels, managers de proximité (ateliers, agences, équipes ...)
- ◆ **Pré-requis** : Premières fonctions de management ou avoir 1 à 3 ans d'expérience en management

MGT001 – ANNEXE : MANAGER D’EQUIPE, MANAGER DE PROXIMITE

Nos programmes de formation intra-entreprises spécifiques sont élaborés à partir des thèmes suivants et des situations opérationnelles exposées par nos clients.

1. La posture de manager : Quels comportements adopter pour commencer à agir en leader efficace et motivant ?

- ◆ Qu’est-ce que manager ?
- ◆ Le manager, facteur de performance et de motivation
- ◆ Donner envie, générer de l’énergie ...
- ◆ L’intelligence émotionnelle du manager.
- ◆ L’écoute empathique active.
- ◆ Quelques notions de Process Com©.
- ◆ Principes du Management Equitable®.
- ◆ Cinq dimensions du rôle de manager.
- ◆ ATELIER : Débriefing de l’autodiagnostic ; travail sur la Vision.

2. Susciter l’engagement collectif : Comment faire en sorte que ses équipes s’engagent avec motivation dans les tâches ou projets demandés ?

- ◆ Préparer le changement.
- ◆ Organiser le changement.
- ◆ Exprimer et décliner les ambitions stratégiques.
- ◆ Solliciter l’intelligence collective.
- ◆ Cadrer et engager une démarche ou un projet.
- ◆ Capitaliser sur les acquis.
- ◆ Rassurer les collaborateurs et rectifier la trajectoire
- ◆ Valoriser l’implication et les résultats.
- ◆ Mobiliser sur les enjeux et les objectifs.
- ◆ ATELIER : Bilan/lancement de séquence (mise en situation).

3. Donner du sens et focaliser les collaborateurs : Comment susciter l’appropriation et piloter chacun sur ses priorités ?

- ◆ Solliciter l’engagement individuel.
- ◆ Expliciter la contribution de chacun à la réussite de l’ensemble
- ◆ Piloter la performance et réduire les écarts.
- ◆ Evaluer les performances.
- ◆ Organiser son management.
- ◆ ATELIER : Formulation des exigences et/ou Partage des CPM.

4. Accompagner la montée en compétence et la délégation : Comment permettre aux collaborateurs de s'adapter aux évolutions de leur environnement ?

- ◆ Principes de l'apprentissage.
- ◆ Identifier les niveaux de compétences.
- ◆ Préparer ses délégations.
- ◆ Déléguer à un collaborateur débutant.
- ◆ Déléguer à un collaborateur expérimenté.
- ◆ Faire progresser chaque collaborateur.
- ◆ Préparer une formation.
- ◆ Mettre en œuvre et accompagner après formation.
- ◆ Piloter l'employabilité et l'évolution de carrière.
- ◆ ATELIER : Entraînement à l'accompagnement & jeux de rôles.

5. Susciter l'engagement individuel : Comment s'y prendre pour détecter la démotivation et prodiguer de la reconnaissance ?

- ◆ Les différents niveaux de reconnaissance.
- ◆ Exprimer sa reconnaissance envers un collaborateur
- ◆ Détecter et qualifier la démotivation.
- ◆ Evaluer les facteurs d'implication.
- ◆ Redonner confiance à un collaborateur.
- ◆ ATELIER : Jeux de rôles - Plans d'actions individuelles.

6. Animer le collectif : comment faire en sorte que son équipe participe et contribue activement ?

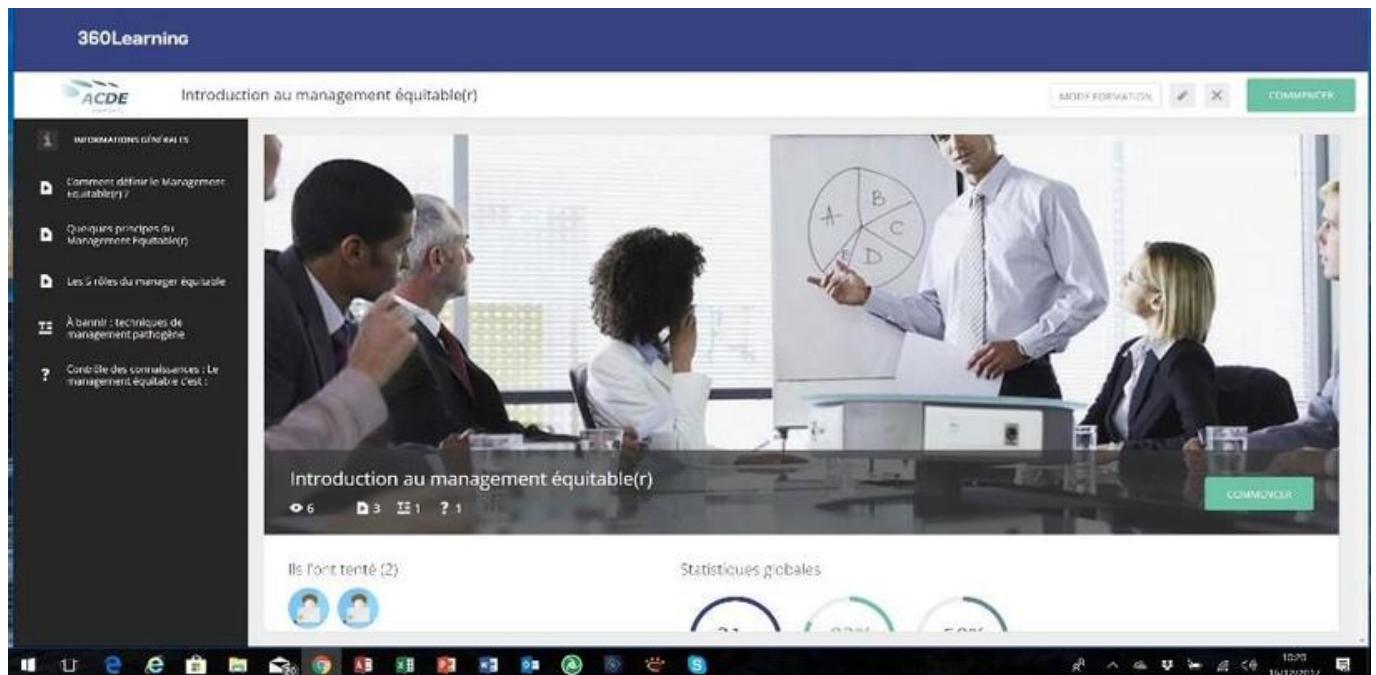
- ◆ Etablir la sécurité émotionnelle.
- ◆ Les 3 temps de la dynamique collective.
- ◆ Le rôle de l'animateur.
- ◆ Ouverture et conclusion des réunions.
- ◆ Gérer les comportements.
- ◆ 3 outils d'animation collaborative.
- ◆ Les solutions numériques.
- ◆ ATELIER portant sur la dynamique collective.

7. Assurer le respect des engagements : Comment recadrer avec efficacité et sans humilier ?

- ◆ Optimiser la cohésion et sécuriser les fonctionnements.
- ◆ Eviter la dégradation des comportements et des performances
- ◆ Remédier à un décalage récurrent.
- ◆ Faire prendre conscience de la limite.
- ◆ Rompre le contrat de travail.
- ◆ ATELIER : Exercer son autorité (Jeux de rôles).

8. Agir en leader : Quels sont les droits et devoirs essentiels d'un manager ?

- ◆ Exercer des responsabilités statutaires
- ◆ Prendre et annoncer une décision
- ◆ Adapter son style de management
- ◆ Arbitrer les conflits.
- ◆ Prévenir le stress et les RPS.
- ◆ Réussir ses présentations.
- ◆ ATELIER : Plan de Management.



A l'issue du cursus, les participants seront en mesure d'évaluer ce qui est tolérable et ce qui ne l'est pas, comprendront les risques encourus et verront comment agir pour y remédier en termes de management et autres actions en interne.



OBJECTIFS DU CURSUS

- ◆ Comprendre les mécanismes physiologiques de formation du stress.
- ◆ Repérer des comportements générateurs de stress chez soi et chez les autres.
- ◆ Comprendre le cadre légal, conventionnel, jurisprudentiel et ses implications au quotidien.
- ◆ Détecter les situations potentiellement constitutives de harcèlement moral.
- ◆ Identifier les pratiques de management pathogènes et celles génératrices de motivation.
- ◆ Préparer le diagnostic de son organisation et identifier les priorités d'action.
- ◆ Identifier des points de progrès pouvant être mis en œuvre immédiatement.



PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

◆ Jour 1 :

- les mécanismes de formation du stress.
- Conférence-théâtre « Le stress, quelle drôle de bestiole ».
- Le processus du stress et son assimilation.
- Atelier d'identification de ses propres facteurs de stress.



◆ Jour 2 :

- Cadre légal et pratiques de management.
- Définitions et acteurs des RPS – caractérisation du harcèlement.
- Obligations à charge de l'entreprise, risques juridiques et financiers
- Cas pratiques & questions diverses.
- Pratiques de management dites « pathogènes ».
- Le management équitable[®] : comment concilier exigence et bienveillance.



◆ Jour 3 :

- Préparer son organisation.
- Auto-évaluation des pratiques de management en place.
- Identification de situations délicates dans son environnement.
- Formulation participative de priorités et de leviers d'actions.



MODALITÉS ET PÉDAGOGIE

- ◆ **En présentiel ou à distance via Teams. Durée :** 21 heures en 3 journées ou en 6 demi-journées, espacées de 3 à 4 semaines. 8 personnes maximum.
- ◆ Lancement et conclusions avec les managers des participants. Formation active et participative alternant apports théoriques, cas pratiques, autodiagnostic et jeux de rôles.
- ◆ **Trois Intervenants experts :** Angela Cumin (Psychosociologue), Volta Avocats, ACDE Conseil.
- ◆ **Supports remis aux participants :** Fiches aide-mémoire, modèles de documents.
- ◆ **Délai de mise en place :** 4 à 8 semaines selon la disponibilité des participants
- ◆ **Evaluation de la formation :** A l'issue de la formation, un questionnaire est proposé aux participants pour évaluer leur taux de satisfaction, ainsi que pour apprécier l'atteinte des objectifs de la formation.



PUBLIC VISÉ ET PRÉ-REQUIS

- ◆ Dirigeants, Responsables RH, Managers hiérarchiques ou transverses, Représentants du personnel.
- ◆ **Pré-requis :** Existence d'un DUER et de plans de prévention des RPS à jour.

MGT003 – CONDUITE DU CHANGEMENT

Lorsqu'un système organisationnel et humain s'engage dans des transformations significatives, il est des erreurs à ne pas commettre et des pratiques à privilégier. A l'issue de ce cursus, les dirigeants, créateurs et en particulier repreneurs qui souhaitent impulser des changements verront les pièges à éviter et les comportements à afficher pour minimiser les résistances et atteindre leurs objectifs stratégiques.



OBJECTIFS DU CURSUS

- ◆ **Savoir préparer, organiser et communiquer** les changements dans l'entreprise.
- ◆ **Mobiliser les individus** autour des plans d'actions, identifier les craintes et vaincre les résistances.
- ◆ **Permettre aux managers et aux organisateurs** de construire et de suivre un plan de changement et d'en valoriser les résultats étape par étape.
- ◆ **En situation de changement, savoir communiquer** avec les différentes parties prenantes, internes et externes.



PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

- ◆ **Les phases d'une entreprise ou d'un service.**
- ◆ **Les différents types de changement.**
- ◆ **Les éléments clés d'un changement réussi.**
- ◆ **Le diagnostic et l'étude d'impact.**
- ◆ **Les craintes, obstacles et types de résistances rencontrés.**
- ◆ **La courbe d'évolution dans le temps : de la négation à l'acceptation.**
- ◆ **Les différentes étapes d'un plan de changement.**
- ◆ **Le rôle du manager** durant les différentes étapes.
- ◆ **Les ateliers de construction et d'appropriation.**
- ◆ **La communication de changement.**



MODALITÉS ET PÉDAGOGIE

- ◆ **En présentiel ou à distance via Teams** : Durée : 14 heures en 2 journées ou en 4 demi-journées, espacées de 3 à 4 semaines. 8 personnes maximum
- ◆ **Formation active et participative** alternant apports théoriques et cas pratiques, Co-construction de plans de changement.
- ◆ **Lancement et conclusion** en présence de la direction générale.
- ◆ **Supports remis aux participants** : Fiches aide-mémoire, modèles de documents.
- ◆ **Délai de mise en place** : 4 à 8 semaines selon la disponibilité des participants
- ◆ **Evaluation de la formation** : A l'issue de la formation, un questionnaire est proposé aux participants pour évaluer leur taux de satisfaction, ainsi que pour apprécier l'atteinte des objectifs de la formation.



PUBLIC VISÉ ET PRÉ-REQUIS

- ◆ **Managers hiérarchiques et non-hiérarchiques, responsables d'actions ou de projets de changement, directeurs de projets, chefs de projets, organisateurs, pilotes de processus, chargés de missions.**
- ◆ **Avoir suivi le module management équitable** souhaité.
- ◆ **Pré-requis impératif** : être en situation de changement.

MGT004 – MANAGEMENT TRANSVERSE

Comment exercer son autorité indépendamment de son titre et de sa position ? A l'issue de ce cursus, les participants verront quels comportements adopter envers différentes parties prenantes pour transmettre un objectif et en superviser sa réalisation.



OBJECTIFS DU CURSUS

- ◆ Appréhender les fondamentaux d'un projet d'organisation.
- ◆ Influencer et contrôler indépendamment des statuts et positions.
- ◆ Maîtriser les modes de management non-hiérarchiques.



PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

- ◆ Construction de l'autorité non-hiérarchique.
- ◆ Le rôle et les différents statuts du manager.
- ◆ Introduction à la conduite du changement.
- ◆ Préparation des temps de lancement et d'animation.
- ◆ Formulation des attentes et des exigences.
- ◆ Mise en place et rappels de règles du jeu.



MODALITÉS ET PÉDAGOGIE

- ◆ **En présentiel ou à distance via Teams** : Durée : 14 heures en 2 journées ou en 4 demi-journées, espacées de 3 à 4 semaines. 8 personnes maximum.
- ◆ **En ligne (hybride web + présentiel)** : 2 parcours e-learning d'une durée unitaire moyenne de deux heures, complétés par des échanges permanents avec un consultant-formateur et entre participants. Ateliers en présentiel et classes virtuelles en option.
- ◆ Lancement et conclusions avec les managers des participants. Formation active et participative alternant apports théoriques, cas pratiques, autodiagnostic et jeux de rôles.
- ◆ **Supports remis aux participants** : Fiches aide-mémoire, modèles de documents
- ◆ **Délai de mise en place** : 4 à 8 semaines selon la disponibilité des participants
- ◆ **Evaluation de la formation** : A l'issue de la formation, un questionnaire est proposé aux participants pour évaluer leur taux de satisfaction, ainsi que pour apprécier l'atteinte des objectifs de la formation.



PUBLIC VISÉ ET PRÉ-REQUIS

- ◆ Chefs de projets, Gestionnaires de Processus, animateurs de communautés Responsables de fonctions de support marketing, financiers, juridiques, administratifs ...
- ◆ Directeurs RSE, Responsables-Qualité-Sécurité-Environnement, Responsables de projets de changement, d'organisation.
- ◆ **Pré-requis** : Exercer une fonction transverse, par exemple responsable de processus ou responsable fonctionnel

MGT005 – L'ENTREPRISE AGILE

Comment transformer son entité en une entreprise agile ? Comment aligner les projets et actions sur la stratégie de l'entreprise ? Comment fédérer managers et collaborateurs autour des ambitions et des enjeux clés ? Comment réagir rapidement aux fluctuations du marché et aux nouvelles exigences des clients, sans pour autant sacrifier le long terme ? A l'issue de ce cursus, les participants verront comment aborder un projet de transformation agile de leur entreprise.



OBJECTIFS DU CURSUS

- ◆ Appréhender les fondamentaux d'une organisation agile.
- ◆ Comprendre la démarche collaborative de construction d'un projet d'entité.
- ◆ Appréhender les enjeux d'une gouvernance par projet.
- ◆ Identifier des modes de management responsabilisants et performants.
- ◆ Initialiser la démarche de construction ou de transformation de l'organisation.
- ◆ Maîtriser des outils de management collaboratif.



PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

- ◆ La raison d'être, clé de voute du projet.
- ◆ Introduction à la conduite du changement.
- ◆ La démarche collaborative de construction du projet.
- ◆ Les méthodes de gouvernance par projet.
- ◆ Les outils d'animation de l'intelligence collective.
- ◆ Élaboration collaborative d'une feuille de route (2 jours) ou d'une V0 du projet (5 jours).



MODALITÉS ET PÉDAGOGIE

- ◆ **En présentiel ou à distance via Teams:** 3 à 5 jours soit 21 à 35 h ; 8 personnes maximum. Formation-action alternant contenus en ligne ou en présentiel, et ateliers collaboratifs Modules d'apprentissage académique rapide (quelques minutes) accessibles en ligne, complétés par des exercices en ligne et des sessions en présentiel.
- ◆ Echanges permanents avec un consultant-formateur et entre participants.
- ◆ **En option :** 2 jours complémentaires pour une construction de la V0 du projet.
- ◆ **Supports remis aux participants :** Fiches aide-mémoire, modèles de documents
- ◆ **Délai de mise en place :** 4 à 8 semaines selon la disponibilité des participants
- ◆ **Evaluation de la formation :** A l'issue de la formation, un questionnaire est proposé aux participants pour évaluer leur taux de satisfaction, ainsi que pour apprécier l'atteinte des objectifs de la formation.



PUBLIC VISÉ ET PRÉ-REQUIS

- ◆ Créateurs ou repreneurs d'entreprise, Directeurs généraux, Directeurs de programmes, projets ou produits Directeurs informatiques, Directeurs de Ressources Humaines.
- ◆ **Pré-requis :** Maîtriser les fondamentaux du Management (MGT001).

MGT006 – PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

LA l'issue de ce cursus, les participants posséderont toutes les clés pour s'exprimer en public sans appréhension, présenter un projet de manière structurée, produire une argumentation efficace et convaincante, communiquer plus harmonieusement au sein d'une équipe ou avec des clients ... bref, pour optimiser toutes les occasions de marquer les esprits par un discours *inspirant, convaincant et motivant*.



OBJECTIFS DU CURSUS

- ◆ Amener chaque participant à maîtriser son appréhension de parler en public.
- ◆ Prendre conscience du langage du corps.
- ◆ Optimiser la respiration pour améliorer la portée et la mélodie de la voix.
- ◆ Structurer le discours.
- ◆ Travailler l'argumentation.
- ◆ Améliorer l'ambiance au sein du groupe grâce à l'écoute et l'interactivité.



PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

- ◆ Evacuer l'appréhension de parler en public.
- ◆ Adopter une posture d'orateur.
- ◆ Susciter la bienveillance du public.
- ◆ Capter l'attention du public.
- ◆ Utiliser sa voix comme outil de conviction.
- ◆ Organiser son discours.
- ◆ Déployer une argumentation solide et convaincante.
- ◆ Apprendre à conclure pour emporter l'adhésion.



MODALITÉS ET PÉDAGOGIE

- ◆ **En présentiel ou à distance via Teams** : 1 ou 2 journées. Une journée pour passer en revue tous les éléments fondamentaux de la prise de parole en public (posture, respiration, voix, structure du discours, pitch...), deux jours pour l'analyse personnalisée d'un argumentaire, simulation et mise en condition.
- ◆ La formule 2 jours implique un entretien préalable avec un manager pour un briefing en amont des besoins, des problématiques et des cibles.
- ◆ Formation active et participative alternant apports théoriques, cas pratiques, autodiagnostic et jeux de rôles.
- ◆ **Supports remis aux participants** : Fiche « Comment structurer un discours ou un pitch ».
- ◆ **Délai de mise en place** : 4 à 8 semaines selon la disponibilité des participants
- ◆ **Evaluation de la formation** : A l'issue de la formation, un questionnaire est proposé aux participants pour évaluer leur taux de satisfaction, ainsi que pour apprécier l'atteinte des objectifs de la formation.



PUBLIC VISÉ ET PRÉ-REQUIS

- ◆ Tout public, pour tous ceux qui ont la nécessité de s'exprimer devant une assemblée ou en face à face avec des clients.
- ◆ **Pré-requis** : Maîtrise de la langue française.

MGT007 – MANAGER : FONDAMENTAUX JURIDIQUES ET OPÉRATIONNELS

A l'issue de ce cursus, un chef d'entreprise ou un manager disposera des notions clés sur le plan opérationnel et en matière de droit du travail pour gérer son équipe. Cette formation permet d'orienter l'action individuelle et collective vers plus de performance et d'épanouissement aussi bien pour le manager que pour l'équipe. Elle sécurise les participants au regard des risques courants inhérent à la fonction de manager.



OBJECTIFS DU CURSUS

- ◆ Appréhender les points clés du droit du travail pour un manager.
- ◆ Pouvoir gérer dans le respect du cadre légal le quotidien des relations de travail
- ◆ Acquérir les réflexes indispensables à sa responsabilité de manager.
- ◆ Identifier les risques de contentieux et les erreurs à ne pas commettre.
- ◆ Maîtriser les pratiques essentielles de cadrage et pilotage des salariés.



PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

- ◆ Mener un entretien de recrutement.
- ◆ Accompagner l'intégration d'un salarié.
- ◆ Adopter une posture de manager.
- ◆ Organiser son management.
- ◆ Assurer le pilotage opérationnel des salariés.
- ◆ Prévenir et détecter les risques psycho-sociaux.
- ◆ Appréhender et sécuriser la fin de la relation de travail.
- ◆ Limiter le risque prud'homal.



MODALITÉS ET PÉDAGOGIE

- ◆ **En présentiel ou à distance via Teams** : Durée : 28 heures en 2 x 2 journées ou en 8 demi-journées, sur une durée de quelques semaines. 8 personnes maximum.
- ◆ Formation active et participative alternant apports théoriques, cas pratiques, autodiagnostic et partages d'expérience.
- ◆ **Supports remis aux participants** : Fiches aide-mémoire, modèles de documents
- ◆ **Délai de mise en place** : 4 à 8 semaines selon la disponibilité des participants
- ◆ **Évaluation de la formation** : A l'issue de la formation, un questionnaire est proposé aux participants pour évaluer leur taux de satisfaction, ainsi que pour apprécier l'atteinte des objectifs de la formation.



PUBLIC VISÉ ET PRÉ-REQUIS

- ◆ Responsables/Managers/ managers de proximité/chefs d'entreprise/gérants/dirigeants, Responsables et collaborateurs des services RH, administration du personnel, paie, recrutement souhaitant acquérir les fondamentaux ou mettre à jour ses connaissances en droit du travail.
- ◆ Aucun prérequis nécessaire pour cette formation.

PMO ET GESTION DE PROJETS

PMO001 – LES BASES DE LA GESTION DE PROJET

Comment conduire un projet dans le respect de ses objectifs de délai, de coût et de qualité ? A l'issue de ce cursus, les chefs de projet maîtriseront les outils méthodologiques à utiliser pour élaborer leurs plannings, plans de charges, pour éditer un reporting synthétique et mener des réunions efficaces.



OBJECTIFS DU CURSUS

- ◆ Acquérir ou revoir les notions de bases de la gestion d'un projet.
- ◆ Savoir identifier et utiliser les éléments permettant de cadrer, planifier, contrôler et clore un projet.



PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

- ◆ Pourquoi/que gérer en « projet » ?
- ◆ Contenu, organisation et planification du projet : PBS, WBS, OBS, Pert, Gantt, Jalons.
- ◆ Gestion des ressources humaines.
- ◆ Première approche de la gestion des risques.
- ◆ Mesure et valorisation de l'avancement.
- ◆ Gestion des budgets et des coûts, indices de performance CBTP/SBTE/CRTE, SPI/CPI.
- ◆ Introduction au cycle projet et au management par étapes & jalons.
- ◆ Introduction aux logiciels de gestion de projet.



MODALITÉS ET PÉDAGOGIE

- ◆ **En présentiel ou à distance via Teams** : 2 jours soit 14 heures dont une demi-journée portant sur des projets réels ; 8 personnes maximum.
- ◆ **En ligne (hybride web + présentiel)** : 3 parcours d'une durée unitaire moyenne de deux heures, complétés par des exercices en ligne, des échanges permanents avec un consultant-formateur et entre participants. Ateliers en présentiel et classes virtuelles en option.
- ◆ Lancement et conclusions avec les managers des participants. Formation active et participative alternant apports théoriques, cas pratiques et jeux de rôles.
- ◆ **Supports remis aux participants** : Fiches aide-mémoire.
- ◆ **Délai de mise en place** : 4 à 8 semaines selon la disponibilité des participants
- ◆ **Evaluation de la formation** : A l'issue de la formation, un questionnaire est proposé aux participants pour évaluer leur taux de satisfaction, ainsi que pour apprécier l'atteinte des objectifs de la formation.



PUBLIC VISÉ ET PRÉ-REQUIS

- ◆ Chefs de projets, directeurs techniques, équipes projets, équipes PMO
- ◆ **Pré-requis impératif** : être en charge de ou participer à un projet.

PMO002 – MANAGEMENT PAR PROJETS, PORTEFEUILLES ET PMO

Comment déterminer les projets à lancer ? Comment prononcer des arbitrages crédibles et suivi d'effet ? Quelles prérogatives donner à un PMO ? A l'issue de ce cursus, les chefs de projets, les PMO et les dirigeants d'une entité organisée par projet verront comment mettre en place et utiliser efficacement un référentiel et un logiciel de gestion de portefeuilles de projets.



OBJECTIFS DU CURSUS

- ◆ Familiariser les intervenants opérationnels aux fondamentaux et à l'utilisation pratique du management de projets dans un contexte opérationnel multi-projets.
- ◆ Apprendre comment mettre en place et faire vivre un Portefeuille de projets et une démarche PMO.
- ◆ Préparer la mise en œuvre d'une Gestion de Portefeuilles de Projets.



PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

- ◆ Portefeuille de projets et Projets/Portfolio Management Office.
- ◆ Les facteurs clés de succès d'une démarche « portefeuille » et d'un PMO.
- ◆ Les critères de gouvernance et d'arbitrage.
- ◆ Référentiel de Management Par Projets : Etapes, jalons, livrables-clés.
- ◆ Introduction au modèle de maturité SEI/CMMi[®].
- ◆ Introduction aux référentiels méthodologiques PMI, PRINCE2 et Agile/Scrum.
- ◆ Rôles, responsabilités et instances de pilotage.
- ◆ Le système d'informations du Portefeuille de Projets et sa démarche de mise en place.



MODALITÉS ET PÉDAGOGIE

- ◆ **En présentiel ou à distance via Teams** : 2 jours soit 14 heures dont une demi-journée portant sur des projets réels ; 8 personnes maximum.
- ◆ **En ligne (hybride web + présentiel)** : 3 parcours d'une durée unitaire moyenne de deux heures, complétés par des exercices en ligne, des échanges permanents avec un consultant-formateur et entre participants. Ateliers en présentiel et classes virtuelles en option.
- ◆ Lancement et conclusions avec les managers des participants. Formation active et participative alternant apports théoriques, cas pratiques, autodiagnostic PMOScope[®] et jeux de rôles.
- ◆ **Supports remis aux participants** : Fiches aide-mémoire, modèles de documents
- ◆ **Délai de mise en place** : 4 à 8 semaines selon la disponibilité des participants
- ◆ **Evaluation de la formation** : A l'issue de la formation, un questionnaire est proposé aux participants pour évaluer leur taux de satisfaction, ainsi que pour apprécier l'atteinte des objectifs de la formation.



PUBLIC VISÉ ET PRÉ-REQUIS

- ◆ Chefs de projets, directeurs techniques, équipes projets, gestionnaires de portefeuilles, cellules PMO
- ◆

Pré-requis : Maîtriser les bases de la gestion de projets et être en situation de gérer des projets ou un PMO.

Existence d'un référentiel « projets » propre à l'entreprise.

PMO003 – L'AUTORITÉ DU CHEF DE PROJET

Comment exercer son autorité de chef de projet ? À l'issue de ce cursus, les participants verront quels comportements adopter envers différentes parties prenantes pour mener toutes les étapes d'un projet.



OBJECTIFS DU CURSUS

- ♦ **Maîtriser** les comportements fondamentaux du chef de projet.
- ♦ **Comprendre** et pratiquer les méthodes et les leviers de l'influence indépendamment des statuts et positions.
- ♦ **Maîtriser** les modes de management non-hiérarchiques.



PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

- ♦ **Construction** de l'autorité non-hiérarchique.
- ♦ **Le rôle** et les différents statuts du manager.
- ♦ **Introduction** à la conduite du changement.
- ♦ **Composition** des équipes et comportement lors du travail en équipes.
- ♦ **Préparation** et animation ou co-animation de réunions.
- ♦ **Réunions** de lancement de projet et de bilans de projets.
- ♦ **Mise en place** de règles du jeu.
- ♦ **Conduite** de comités de pilotage.
- ♦ **Développement** et animation d'une dynamique de groupe.
- ♦ **Entretiens** de recadrages non hiérarchiques.



MODALITÉS ET PÉDAGOGIE

- ♦ **En présentiel ou à distance via Teams** : 4 journées groupées en deux fois deux jours ou à raison d'un jour par mois. 8 personnes maximum.
- ♦ **En ligne (hybride web + présentiel)** : 4 parcours d'une durée unitaire moyenne de deux heures, complétés par des échanges permanents avec un consultant-formateur et entre participants.
- ♦ **Ateliers** en présentiel et classes virtuelles en option.
- ♦ **Lancement** et conclusions avec les managers des participants. Formation active et participative alternant apports théoriques, cas pratiques, autodiagnostic et jeux de rôles.
- ♦ **Supports remis aux participants** : Fiches aide-mémoire.
- ♦ **Délai de mise en place** : 4 à 8 semaines selon la disponibilité des participants
- ♦ **Evaluation de la formation** : A l'issue de la formation, un questionnaire est proposé aux participants pour évaluer leur taux de satisfaction, ainsi que pour apprécier l'atteinte des objectifs de la formation.



PUBLIC VISÉ ET PRÉ-REQUIS

- ♦ **Chefs de projets**, directeurs techniques, équipes projets, cellules PMO.
- ♦ **Pré-requis** : Avoir été ou être en charge d'un projet, avoir une équipe projet ou un PMO à animer.

PMO004 – FORMATION STANDARD SCIFORMA 7.1 CHEF DE PROJET

Acquérir les connaissances essentielles pour la création, la planification et le suivi d'un projet avec Sciforma 7. A l'issue de ce cursus, les chefs de projets, les PMO et les dirigeants d'une entité organisée par projet verront comment organiser, planifier et suivre leurs projets avec Sciforma7



OBJECTIFS DU CURSUS

- ◆ Initialiser un projet
- ◆ Planifier un projet.
- ◆ Piloter un projet.
- ◆ Clore un projet.



PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

- ◆ Premiers pas en gestion de projets
- ◆ Introduction au menu de Sciforma
- ◆ Initialisation du projet
- ◆ Planification du projet - Planification des activités
- ◆ Planification du projet - Planification des ressources
- ◆ Préparation du suivi.
- ◆ Suivi du projet.
- ◆ Effectuer le reporting et la présentation du projet.
- ◆ Clôture du projet.



MODALITÉS ET PÉDAGOGIE

- ◆ **En présentiel ou à distance via Teams** : 2 journées groupées en une fois deux jours. 8 personnes maximum.
- ◆ **En ligne (hybride web + présentiel)** : 5 parcours d'une durée unitaire moyenne de deux heures, complétés de QCM et par des échanges permanents avec un consultant-formateur et entre participants.
- ◆ **Supports remis aux participants** :Fiches aide-mémoire, modèles de documents
- ◆ **Délai de mise en place** : 4 à 8 semaines selon la disponibilité des participants
- ◆ **Evaluation de la formation** : A l'issue de la formation, un questionnaire est proposé aux participants pour évaluer leur taux de satisfaction, ainsi que pour apprécier l'atteinte des objectifs de la formation.



PUBLIC VISÉ ET PRÉ-REQUIS

- ◆ Chefs de projets, Responsables de ressources et tout intervenant impliqué dans le système de gestion de projets basé sur Sciforma 7.1
- ◆ Pré-requis : Maîtriser les bases de la gestion de projets et être en situation de gérer des projets

PMO005 – FORMATION SPÉCIFIQUE SCIFORMA 7.1 CHEF DE PROJET

Acquérir les connaissances essentielles pour la création, la planification et le suivi d'un projet avec Sciforma 7 spécifique à mon contexte d'utilisation. A l'issue de ce cursus, les chefs de projets, les PMO et les dirigeants d'une entité organisée par projet verront comment organiser, planifier et suivre leurs projets avec Sciforma7 dans le contexte de leur organisation.



OBJECTIFS DU CURSUS

- ◆ Initialiser un projet
- ◆ Planifier un projet.
- ◆ Piloter un projet.
- ◆ Clore un projet.



PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

- ◆ Premiers pas en gestion de projets.
- ◆ Introduction au menu de Sciforma.
- ◆ Initialisation du projet.
- ◆ Planification du projet-Planification des activités.
- ◆ Planification du projet-Planification des ressources.
- ◆ Préparation du suivi.
- ◆ Suivi du projet.
- ◆ Effectuer le reporting et la présentation du projet.
- ◆ Clôture du projet.



MODALITÉS ET PÉDAGOGIE

- ◆ **En présentiel ou à distance via Teams** : 2 journées groupées en une fois deux jours. 8 personnes maximum.
- ◆ **En ligne (hybride web + présentiel)** : 5 parcours d'une durée unitaire moyenne de deux heures, complétés de QCM et par des échanges permanents avec un consultant-formateur et entre participants.
- ◆ **Supports remis aux participants** :Fiches aide-mémoire, modèles de documents
- ◆ **Délai de mise en place** : 4 à 8 semaines selon la disponibilité des participants
- ◆ **Evaluation de la formation** : A l'issue de la formation, un questionnaire est proposé aux participants pour évaluer leur taux de satisfaction, ainsi que pour apprécier l'atteinte des objectifs de la formation.



PUBLIC VISÉ ET PRÉ-REQUIS

- ◆ Chefs de projets, Responsables de ressources et tout intervenant impliqué dans le système de gestion de projets basé sur Sciforma 7.1
- ◆ Pré-requis : application Sciforma V7.1 stable et validée par les utilisateurs.

PMO006 – INITIATION AU PROJECT PORTFOLIO MANAGEMENT

Acquérir les connaissances essentielles pour comprendre les objectifs et principes du Project Portfolio Management : de l'initialisation du portefeuille au suivi des engagements et à la maîtrise des risques, en lien avec la stratégie de l'entreprise.



OBJECTIFS DU CURSUS

- ◆ Comprendre les avantages et les principes d'une approche portefeuille de projets
- ◆ Comprendre les mécanismes de gestion de portefeuille de projets
- ◆ Structurer l'approche par les processus et les domaines couverts
- ◆ Identifier les éléments nécessaires à la prise de décision
- ◆ Mettre au point ses propres outils de Management de Portefeuille de projets aussi bien au niveau stratégique qu'au niveau opérationnel : indicateurs, tableaux de bord, alertes



PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

- ◆ Introduction au portefeuille de projets
- ◆ Situer le management de portefeuille de projets – lien avec la stratégie, les opérations et la gestion de projet
- ◆ Comprendre le processus de portefeuille de projets – 2 volets : la gestion stratégique et la gestion opérationnelle du portefeuille
- ◆ Appréhender les rôles et missions d'un PMO
- ◆ Pratique du pilotage opérationnel du portefeuille : gestion des priorités et arbitrages entre projets, gestion des synergies et complémentarités entre projets, consolidation des risques et des engagements clients
- ◆ Pilotage financier du portefeuille projets
- ◆ Les grandes étapes de la démarche de mise en place du Management de portefeuille projets
- ◆ Notions essentielles de management et de conduite du changement (rappel)
- ◆ Mise en situation : étude de cas concrets et mise en pratique



MODALITÉS ET PÉDAGOGIE

- ◆ **En présentiel ou à distance via Teams** : 3 journées groupées ou 2 jours + 1 journée - incluant 0,5 à 1 J jours d'illustration de cas concrets et d'ateliers pratiques. - 12 personnes maximum.
- ◆ **Supports remis aux participants** : Fiches aide-mémoire, modèles de documents
- ◆ **Délai de mise en place** : 4 à 8 semaines selon la disponibilité des participants
- ◆ **Évaluation de la formation** : A l'issue de la formation, un questionnaire est proposé aux participants pour évaluer leur taux de satisfaction, ainsi que pour apprécier l'atteinte des objectifs de la formation.



PUBLIC VISÉ ET PRÉ-REQUIS

- ◆ **Consultants, Managers, Directeur de projets, Chefs de projets, Futurs responsable de portefeuille et tout intervenant impliqué dans la gestion de portefeuille de projets ou devant intégrer une équipe PMO**
- ◆ **Pré-requis** : connaissance en gestion de projet et expérience professionnelle d'au moins 2 ans

RELATION CLIENT ET COMMUNICATION

GRC 001 - GÉRER LA RELATION CLIENT – GRC001

Dans la période actuelle de tension économique, des clients se trouvent brusquement confrontés à des incidents ou à des problèmes, et se retournent vers des centres de services en vue d'obtenir une solution rapide. De l'autre côté du guichet ou à l'autre bout du téléphone, les collaborateurs réagissent dans un climat d'urgence, se sentent souvent trahis par le système et développent un stress important entraînant parfois de l'agressivité.

A l'issue de ce cursus, les participants seront en mesure de faire vivre une relation client exigeante, efficace, équilibrée et courtoise, respectant les intérêts de l'ensemble des parties



OBJECTIFS DU CURSUS

- ♦ **Aider** les managers à mettre en place les nouveaux processus de GRC au sein d'un service clients, d'un centre d'appels, d'un helpdesk
- ♦ **Former** les opérateurs aux basiques de la relation client
- ♦ **Permettre** de traiter une demande ou un incident dans sa globalité plutôt qu'uniquement sous ses aspects techniques



PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

- ♦ **Relation et communication**

Les outils de base de la communication orale :

- La PAE et la gestion des conflits
- Les signes de réceptivité
- Les dissonances verbales

Les règles de la communication écrite

- ♦ **Identification des différents temps des interventions des participants**

Les règles de base:

- Décryptage des mécanismes mis en œuvre
- Les règles à appliquer, les comportements à maîtriser



MODALITÉS ET PÉDAGOGIE

- ♦ **En présentiel ou à distance via Teams** : 4 demi-journées consécutives ou espacées, soit 14h 8 personnes maximum
- ♦ **Supports remis aux participants** : support de cours PDF
- ♦ **Délai de mise en place** : 4 à 8 semaines selon la disponibilité des participants
- ♦ **Évaluation de la formation** : A l'issue de la formation, un questionnaire est proposé aux participants pour évaluer leur taux de satisfaction, ainsi que pour apprécier l'atteinte des objectifs de la formation.



PUBLIC VISÉ ET PRÉ-REQUIS

- ♦ **Acteurs opérationnels et responsables de service clients, GUS, helpdesks...**
- ♦ **Pré-requis** : Être en contact régulier avec la clientèle

RSE - RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE

RSE001 – FONDAMENTAUX ET MISE EN PLACE DE LA DEMARCHE EN ENTREPRISE

La Responsabilité Sociale et Environnementale est devenue aujourd'hui une discipline incontournable pour la bonne marche et la réputation des entreprises. A l'issue de ce cursus, les participants maîtriseront les concepts de la RSE et les principales étapes de sa mise en œuvre au sein d'une entreprise ou d'une institution.



OBJECTIFS DU CURSUS

- ◆ **A**pprofondir les notions de développement durable
- ◆ **C**omprendre comment mettre en œuvre une démarche RSE
- ◆ **S'**appropriier la démarche projet RSE en 7 étapes
- ◆ **C**omprendre les principes, enjeux et les leviers de réussite d'une démarche RSE
- ◆ **D**évelopper son leadership pour être porteur de la démarche



PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

- ◆ **C**omprendre le modèle économique RSE : enjeux et concepts
- ◆ **N**otions approfondies : parties prenantes, performance globale, KPI
- ◆ **L**e cadrage de l'ISO 26 000
- ◆ **S**uccès et freins de la démarche RSE

Cas pratiques/jeux : cartographie des parties prenantes / Info-Intox / Quizz de validation des acquis

- ◆ **M**ise en place du diagnostic RSE de son organisation: quoi, comment ?
- ◆ **M**ise en œuvre de la démarche en 7 étapes
- ◆ **S**avoir communiquer sur sa démarche RSE (inter – intra)
- ◆ **L**es preuves de succès du modèle économique RSE : entreprises exemples et études sérieuses

Cas pratiques/jeux : Faire son diagnostic RSE – Ecrire son plan d'actions RSE prioritaires



MODALITÉS ET PÉDAGOGIE

- ◆ **En présentiel ou à distance via Teams** :
2 jours soit 14h
8 personnes maximum
- ◆ **Formation opérationnelle, active et participative** alternant apports académiques (norme ISO 26000) en présentiel, exercices et cas pratiques, autodiagnostic, jeux de rôles, ateliers
- ◆ **Supports remis aux participants** : Fiches aide-mémoire, modèles de documents
- ◆ **Délai de mise en place** : 4 à 8 semaines selon la disponibilité des participants
- ◆ **Evaluation de la formation** : A l'issue de la formation, un questionnaire est proposé aux participants pour évaluer leur taux de satisfaction, ainsi que pour apprécier l'atteinte des objectifs de la formation.



PUBLIC VISÉ ET PRÉ-REQUIS

- ◆ **C**hef d'entreprise, Chef de projet Responsabilité sociétale et développement durable. Chargé / Chef de projet RH, Responsable Recherche et développement. Toute personne ayant une action dans la réflexion d'une politique RSE et de développement durable
- ◆ **Pré-requis** : Aucun

CONDITIONS DE VENTE

INSCRIPTION

Toute inscription ne prend effet qu'à réception d'une commande ou confirmation écrite et signée par une personne habilitée. Elle sera [libellée au nom de ACDE CONSEIL-37 B RUE DU GENERAL LECLERC 92130 ISSY-LES-MOULINEAUX...](#)

FACTURATION

Subrogation de paiement : le client demande la délégation de paiement auprès de son OPCA.

Les factures sont établies mensuellement sur la base des temps passés, des opérations effectuées et des feuilles de présence signées. Elles sont payables au comptant, net et sans escompte. Règlement par virement à 30 jours de réception de facture. En cas de retard de paiement, une pénalité égale à 1.5 fois le taux intérêt légal sera exigible (loi du 31/12/93) et une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros sera appliquée (art. L. 441-6) ACDE Conseil se réserve en outre le droit de suspendre l'exécution de toutes ses prestations jusqu'à paiement complet des sommes dues.

OBLIGATION DU FOURNISSEUR ET DE SES PARTENAIRES

Lors de la mise à disposition de formations numériques via la plateforme 360Learning, 360 Learning s'engage à mettre en œuvre les moyens lui permettant d'assurer la continuité et la qualité de ses services d'e-learning pendant les horaires habituels d'ouverture en France, soit du Lundi au Vendredi, de 8h à 19h, heure de Paris, à l'exception des jours fériés français (la « période d'ouverture »).

Les opérations de maintenance sur ces services sont effectuées quotidiennement, en dehors des périodes d'ouverture. Les services pourront, le cas échéant, ne pas être accessibles durant ces périodes de maintenance.

OBLIGATION DU CLIENT

Le Client est responsable de ses données, de tout contenu qu'il ou les utilisateurs diffuse(nt) ou de l'usage qu'il et les utilisateurs font des Services et plus largement du respect de la réglementation par le Client et les Utilisateurs, et garantit 360LEARNING contre toute demande d'un tiers à ce titre.

RESPONSABILITÉ

De convention expresse entre les parties, le Fournisseur est tenu d'une obligation de moyens pour l'exécution de ses obligations au titre des présentes. Il s'engage à exécuter ses obligations avec tout le soin possible en usage dans sa profession.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les informations à caractère personnel qui sont communiquées par le client à ACDE CONSEIL en application et dans l'exécution des commandes et/ou ventes, pourront être communiquées aux partenaires contractuels de ACDE CONSEIL pour les besoins desdites commandes. En adhérant à ces conditions générales de vente, le client consent à ce que ACDE CONSEIL collecte et utilise ces données pour la réalisation de la formation et pour lui adresser par mail ou par courrier ses offres promotionnelles et actualités. Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données, le client peut à tout [moment exercer ses droits d'accès et de rectification. Il suffit pour cela de contacter ACDE CONSEIL par courrier : ACDE Conseil -37 B RUE DU GENERAL LECLERC 92130 ISSY-LES-MOULINEAUX.](#)

MODALITÉS OPÉRATIONNELLES

Les formations sont assurées dans les locaux des clients ou de nos partenaires.

Les tarifs de la formation n'incluent pas les repas qui sont habituellement pris dans une brasserie située à proximité immédiate du lieu de la formation, et qui peuvent être inclus dans le cadre d'un forfait optionnel. Il est de la responsabilité du client de prendre toutes les dispositions nécessaires afin que le personnel bénéficiaire des formations puisse dégager du temps en vue d'assister de façon assidue à l'ensemble des formations prévues, et ne soit pas interrompu, sauf en cas d'extrême urgence, par ses activités opérationnelles durant la formation.

CONVOCATION

Une convocation est adressée à l'entreprise au plus tard une semaine avant la date de la formation. Un dossier complet précisant les modalités pratiques d'organisation de la formation est joint au document pour transmission aux bénéficiaires.

DOCUMENTATION

Tous les documents ou supports de la société ACDE Conseil, électroniques ou sur papier, utilisés au cours des interventions, ne peuvent être diffusés auprès de tiers sans son autorisation préalable.

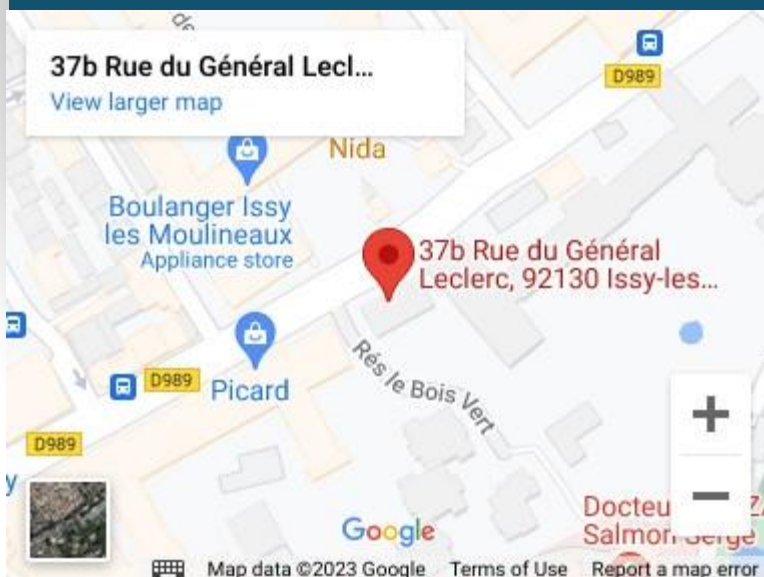
ANNULATION

Toute demande de report d'intervention effectuée par le client doit être faite par courriel ou lettre recommandée, au minimum deux semaines avant la semaine d'intervention. Une fois ce délai dépassé, tout report sera assimilé à une annulation et, après analyse du cas, pourra faire l'objet d'indemnités. Si le Client annule sa demande d'intervention, le Fournisseur se réserve le droit, à titre d'indemnités, de prétendre à 100 % du montant prévisionnel restant à facturer si l'annulation intervient dans la semaine précédant la semaine prévue pour l'intervention. En ce cas le fournisseur retiendra sur le coût total les sommes qu'il aura réellement dépensées ou engagées pour la réalisation de ladite action, conformément aux dispositions de l'article L. 920-9 du code du travail.

PROGRAMMES DES STAGES

ACDE CONSEIL se réserve la possibilité de de modifier sans préavis le programme des stages en vue d'une amélioration.

*Contactez-nous
Scannez le QR code pour prendre un rendez-vous directement
et gratuitement*



+33 (0)6 60 69 00 13



contact@acde-conseil.com



<https://www.acde-conseil.com/>