



CATALOGUE FORMATIONS



Sylvain PRIOULT



06 15 13 56 77



sp@srap.fr

SOCIÉTÉ DE RECHERCHE DE L'AMÉLIORATION PERMANENTE

Société à Responsabilité Limitée - Capital : 12 000,00 euros

Siège social : 6 BIS RUELE DU PREPONT 50200 COUTANCES - Tél 07 64 74 50 50

RCS COUTANCES 380 954 560 – Déclaration Activité enregistrée sous le numéro 25 50 00703 50 auprès de la Préfète de Région Normandie
SIRET 380 954 560 00047 – n° intra FR89 380 954 560. RIB 30027 16004 00036143301 54

Vos besoins étant spécifiques, les programmes de formation présentés dans ce catalogue sont des bases de travail nécessitant un ajustement lié à votre problématique.

En effet, nos réponses sont uniques et correspondent à des projets sur mesure axés sur :

Le Management des organisations

La Communication

L'Optimisation des pratiques

La Santé et la sécurité au travail

Le Système d'Information

MODULES DE FORMATION

MANAGEMENT

- Management Qualité p.05
- Management SST p.06
- Management R.S.E p.07
- Système de Management Intégré p.08
- Gestion du tableau de bord & élaboration des indicateurs p.09

COMMUNICATION

- Animation de réunions p.10
- Gestion des entretiens individuels p.11
- Maîtrise d'équipe p.12
- Formation de formateur p.13

OPTIMISATION

- QRQC / 8D p.14
- Audit interne QSE p.15
- Ecoute & satisfaction clients p.16
- Méthode de résolution de problèmes & Innovation p.17

SANTE & SECURITE AU TRAVAIL

- Gestion des accidents du travail p.18
- Prévention de la violence au travail p.19

SYSTELE D'INFORMATION

- RGPD : La Protection des Données Personnelles p.20
- Organiser ses Fichiers Word p.21
- Prévenir la cybercriminalité p.22

Les programmes de ce catalogue sont des éléments de présentations.

Suite à l'analyse de vos besoins spécifiques, ces programmes seront structurés de la manière suivante :

- ✓ TITRE DU PROGRAMME
- ✓ N° DE CONVENTION
- ✓ OBJECTIFS
- ✓ PUBLIC
 - Prérequis
- ✓ CONTENU
 - PARTIE THEORIQUE
 - PARTIE PRATIQUE
- ✓ METHODE
- ✓ MODALITES d'ENCADREMENT
- ✓ ACCESSIBILITE HANDICAPE
- ✓ VALIDATION
- ✓ DUREE

Tarif : 950€.H.T/ jour

Nos formations sont réalisées uniquement au sein de vos entreprises où dans des salles mises à disposition par vos soins

Management

Management Qualité

OBJECTIF

Acquérir le savoir faire et les outils nécessaires afin de définir une organisation par processus dans le cadre de la mise en œuvre de l'amélioration continue.

CONTENU

- **Approche processus**
- **La cartographie**
- **L'importance de processus clés**
- **Le management des processus**
- **Le pilotage par indicateurs**
- **L'optimisation documentaire**
- **La gestion des risques**
- **Mise en œuvre de l'amélioration continue**

METHODE

Apports méthodologiques, étude de cas, travaux de groupe, définition de processus et cartographies.

PUBLIC

Pilote de processus, Responsable & collaborateurs système

DUREE

2 jours

Management

Management SST

OBJECTIF

**Définir les principes de base du management SST et l'organisation interne du système.
Prendre conscience de l'importance de la santé et de la sécurité au travail au sein des entreprises.
Référentiels : OHSAS 18001**

CONTENU

- **Définition de santé et de la sécurité au travail**
- **L'enjeu du management SST**
- **Le rôle du responsable Sécurité**
- **La réglementation Sécurité**
- **La norme OHSAS 18001 et son application**
- **La gestion du système SST**

METHODE

Apport didactique, groupe de travail, exercices.

PUBLIC

Responsable système & collaborateurs

DUREE

2 jours

Management

Management R.S.E

OBJECTIF

Acquérir les clés de la réussite pour mettre une démarche de développement durable. Permettre d'identifier les différentes étapes indispensables au succès de l'application et de la pérennisation de la démarche auprès des équipes.

CONTENU

Présentation des notions fondamentales

- **Concept et historique du Développement Durable / Présentation des enjeux**
- **Notion de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise.**

Détermination des fonctions impactées

- **Identification des parties prenantes.**
- **Evaluation de l'engagement de chacun.**

Détermination des différentes étapes • Bilan des pratiques RSE existantes et axes d'amélioration.

- **Evolution du système de management (pédagogie, sensibilisation, participation, valorisation...).**

METHODE

Apports méthodologiques & didactiques, étude de cas, exercices.

PUBLIC

Responsable système & collaborateurs

DUREE

2 jours

Management

Système de Management Intégré

OBJECTIF

**Définir les principes de base du management intégré et l'organisation interne du système.
Prendre conscience de l'importance des systèmes intégrés au sein des entreprises et vis-à-vis des parties intéressées.**

CONTENU

- **Définition d'un système de management intégré**
- **L'enjeu du management sur les différents référentiels applicables**
- **Les différents référentiels : ISO 9001 ISO 14001 ISO 45001 ISO 13485**
- **L'évolution des besoins du client et des parties intéressées**
- **Les relations clients/fournisseurs internes et externes**
- **Application pragmatique des exigences des référentiels**

METHODE

Apport didactique, groupe de travail, exercices.

PUBLIC

Responsable système & collaborateurs

DUREE

2 jours

Management

Gestion du tableau de bord & élaboration des indicateurs

OBJECTIF

Savoir élaborer un système d'indicateurs pour élaborer et suivre une politique d'entreprise. Acquérir les méthodes et outils pour manager ce système.

CONTENU

- **Le tableau de bord :**
 - **Importance**
 - **Elaboration**
 - **Outil d'aide à la décision**
- **Les indicateurs optimums**
- **Le management par les indicateurs**

METHODE

Apports méthodologiques, étude de cas, construction de tableaux de bord.

PUBLIC

Pilote de processus, Responsable & collaborateurs système

DUREE

2 jours

Communication

Animation de réunions

OBJECTIF

Maîtriser les techniques d'expression et développer ses talents d'animation devant un groupe.

CONTENU

- **L'expression devant un groupe**
- **L'animation d'un groupe**
- **Les supports d'animation**
- **Les techniques pédagogiques**
- **La gestion des participants**
- **La gestion des impondérables**

METHODE

Apport didactique, mise en pratique, travail vidéo.

PUBLIC

Toute personne amenée à animer des réunions.

DUREE

2 jours

Communication

Gestion des entretiens individuels

OBJECTIF

**Définir une approche méthodologique de la méthodologie des entretiens individuels, et en acquérir les outils principaux.
Créer une base objective d'évaluation**

CONTENU

- **Rappel des principes des entretiens individuels**
- **La communication de base**
- **La méthodologie d'évaluation par critère**
- **Choix des critères**
- **Les facteurs humains et techniques**
- **Grille d'évaluation**
- **L'entretien individuel**
- **Le suivi des compétences & le soutien à l'évolution**

METHODE

Apport méthodologique, création de documents, exercices.

PUBLIC

Personnel d'encadrement

DUREE

2 jours

Communication

Maîtrise d'équipe

OBJECTIF

Maîtriser les aspects essentiels des relations interpersonnelles ; apprendre à être efficace et à s'organiser ; utiliser des outils et moyens qui facilitent le management des hommes.

CONTENU

- **La communication**
- **Planification et gestion de son temps**
- **Les moyens du management**
- **Prise de décision**
- **La gestion des conflits**
- **Les entretiens individuels**
- **La gestion des plans d'actions**

METHODE

Apport didactique, mise en pratique, groupe de travail.

PUBLIC

Toute personne amenée à manager une / des équipe(s).

DUREE

8 jours

Communication

Formation de formateur

OBJECTIF

Savoir utiliser à bon escient les outils de la pédagogie interactive pour savoir préparer et animer des actions de formations.

CONTENU

- **Connaissance de soi**
- **Connaissance des autres**
- **L'expression devant un groupe**
- **L'animation d'un groupe de travail**
- **Les techniques pédagogiques**

METHODE

Apport didactique, mise en pratique, travail vidéo.

PUBLIC

Toute personne amenée à réaliser des actions de formation.

DUREE

3 jours

Optimisation

QRQC / 8D

OBJECTIF

Réussir à impliquer simplement et durablement les équipes dans l'amélioration de la performance au quotidien de leur unité de travail.

Participer activement à des démarches d'amélioration continue ou de progrès permanent de type 8D.

CONTENU

QRQC

- **Le QRQC c'est quoi exactement ? Les enjeux ?**
- **QRQC et PDCA**
- **QRQC ligne et QRQC unité : l'organisation à prévoir**

8 D

- **Constitution un groupe de résolution (+ rôle de chacun)**
- **Analyse de chaque étape et choix des outils**
- **Communiquer au cours de la démarche**
- **La formalisation des plans d'actions**
- **La mesure de l'efficacité des actions engagées**

METHODE

Apport méthodologique, mise en situation, exercices

PUBLIC

Responsable et collaborateur Qualité, Production & technique.

DUREE

3 jours

Optimisation

Audit interne QSE

OBJECTIF

Manager le processus d'audit interne et réaliser des audits internes QSE selon les directives de la norme ISO 19011.

CONTENU

- **Les normes de références**
- **Le processus d'audit interne**
- **Les techniques d'audit**
- **Les outils supports**
- **Le rapport d'audit**
- **Les actions correctives et le suivi**

METHODE

Apport méthodologique, exercices, création de documents types

PUBLIC

Toute personne susceptible de réaliser des audits internes qualité.

DUREE

3 jours

Optimisation

Ecoute & satisfaction clients

OBJECTIF

Maîtriser le processus d'écoute client, recueillir les besoins clients, hiérarchiser et identifier les priorités d'amélioration.

CONTENU

- **L'écoute Client**
- **Les moyens d'identification de la satisfaction client**
- **Les enquêtes clients mystère**
- **Analyse et exploitation des résultats**
- **Communication des résultats**

METHODE

Apport méthodologique, exercices, Création de documents types, Préparation d'une enquête client mystère

PUBLIC

Toute personne amenée à participer à l'amélioration du processus d'écoute client de son entreprise.

DUREE

2 jours

Optimisation

Méthode de Résolution de Problèmes (MRP) & Innovation

OBJECTIF

Maîtriser les méthodes permettant d'analyser afin de résoudre les problèmes efficacement, voir même d'innover.

CONTENU

- **Les enjeux**
- **Gérer la responsabilité**
- **Maîtriser les outils d'analyses pour innover**
- **Raisonner sur des faits objectifs**
- **Résoudre des problèmes en groupe**
- **Gérer dans la durée**

METHODE

Apport méthodologique, application pratique à partir d'étude de cas.

PUBLIC

Toute personne d'entreprise appelée à traiter des problèmes

DUREE

3 jours

Santé & Sécurité au travail

Gestion des accidents du travail

OBJECTIF

Maîtriser une situation d'accident de travail aussi bien au niveau administratif qu'au niveau intervention.

CONTENU

- **La prévention au travail**
- **La déclaration d'accident**
- **La gestion administrative**
- **Les situations d'urgences**
- **La gestion de crise**
- **Le suivi des accidents**

METHODE

Apport méthodologique, étude de cas.

PUBLIC

Responsable et personnel SST et RH

DUREE

2 jours

Santé & Sécurité au travail

Prévention de la violence au travail

OBJECTIF

**Mettre au point une pédagogie et des outils de prévention de la violence en situation d'accueil de proximité ou distancié,
Former à l'utilisation d'un protocole de prise en charge et aux outils associés intégrant le « avant, pendant, et après le passage à l'acte » à destination des victimes d'agression au travail,**

CONTENU

- 1. Les facteurs d'agressivité**
- 2. Les caractéristiques de la violence en accueil**
- 3. AVANT** : Les mesures de prévention
- 4. PENDANT** : Les mesures pour éviter l'escalade
- 5. APRES** : Les mesures de réparation protection

METHODE

Apport méthodologique, étude de cas.

PUBLIC

Personne en contact avec les usagers, le public, les collaborateurs

DUREE

5 jours

Systemes d'Information

Règlement Général sur la Protection des Données

OBJECTIF

**Comprendre les évolutions réglementaires et les enjeux du RGPD.
Se mettre en conformité.**

CONTENU

- **Introduction : RGPD, CNIL, Fondamentaux juridiques, Historique.**
- **Objectif et périmètre du RGPD.**
- **Les nouvelles définitions introduites par le règlement européen.**
- **La gouvernance des données, rôles et responsabilités.**
- **Les entreprises et les types de données concernés.**
 - **La responsabilité, Les enjeux et les impacts pour l'entreprise.**
 - **Les nouveaux droits pour les salariés et les utilisateurs.**
- **La démarche pour mettre en œuvre le plan d'actions.**
 - **Se préparer en 6 étapes.**
 - **Licéité du traitement, Informations, Registre des traitements**
 - **L'analyse d'impact - Droits des personnes.**
- **Le délégué à la protection des données personnelles (DPO) : Rôles.**
- **Le code de conduite, les certifications et les labels.**
- **Travaux pratiques & Boîte à outils**

METHODE

Apport méthodologique, étude de cas.

PUBLIC

**Encadrement et personnel. Responsable du traitement des données,
Informaticiens, DSI, RSSI, Chef de projets, Juriste, RH,...**

DUREE

2 jours

Systemes d'Information

Méthode d'organisation des fichiers

OBJECTIF

Optimiser l'usage des fichiers Word, Excel, CAO, PAO, DAO,... afin de rendre plus efficace le travail sur informatique, notamment dans le cadre de la dématérialisation ou du travail de groupes.

CONTENU

- Principe Général & Comparaison à un logiciel de GED*
- La méthode de nommage
 - Les fichiers et leurs usages distincts
 - La méthode par l'exemple
 - Diminuer le nombre de répertoires, augmenter l'efficacité
- Améliorer la recherche de fichiers : Le gestionnaire de fichiers
- Organiser le travail
 - La gestion des fichiers Excel et Word au quotidien
 - Méthode directe : Faire le principal sans ouvrir un logiciel
 - Méthode directe : Gérer ses mails, pièces jointes, projets...
- Permettre l'archivage : En quelques secondes.
- Organiser le groupe
- Les phases du changement
- Outils et méthodes pour une mutation en douceur

METHODE

Mise en situation, exercices, utilisation d'éléments internes et externes.

PUBLIC

Encadrement et personnel.

DUREE

2 jours

Systemes d'Information

Prévenir la Cybercriminalité

OBJECTIF

**Evaluer les risques de la cybercriminalité liés à l'activité.
Organiser les défenses et mettre en place une culture de la sécurité.**

CONTENU

La réalité des fraudes en entreprise

- **Qu'est-ce que la cybercriminalité ?**
- **Les différents types d'attaques : Fraude, détournement, etc**
- **Les obligations légales / sanctions possibles / Les responsabilités dans l'entreprise**

Comment se prémunir

- **Protéger l'activité & le patrimoine informationnel de l'entreprise**
- **Les facteurs clés du succès**
- **Les solutions techniques**
- **La Politique de Sécurité du Système d'Information**
- **La prévention / Les Audits / Les contrôles**
- **Les procédures d'alerte & de traitement des fraudes.**
- **Le plan de secours**
- **Les Méthodes et Référentiels**

METHODE

Mise en situation, exercices, utilisation d'éléments internes et externes.

PUBLIC

Encadrement et personnel.

DUREE

2 jours
