



CHAMBRE DE COMMERCE  
ET D'INDUSTRIE D'AJACCIO  
ET DE LA CORSE-DU-SUD

## CATALOGUE FORMATION 2017

- management
- communication
- communication visuelle
- ressources humaines
- développement personnel
- commerce
- langues
- tourisme
- hygiène, sécurité, qualité
- Informatique
- comptabilité, gestion
- droit
- la création d'entreprise
- les écoles du réseau
- à savoir

**Chambre de Commerce et d'Industrie d'Ajaccio et de la Corse du Sud**  
Institut Consulaire de Formation – Route du Ricanto – 20090 AJACCIO  
Tél.: 04 95 20 10 46 Fax: 01 57 67 31 97 [www.2a.cci.fr](http://www.2a.cci.fr)

# Institut Consulaire de Formation

Chambre de Commerce et d'Industrie d'Ajaccio et de la Corse du Sud – CCI d'Ajaccio et de la Corse du Sud

## ● Présentation

Créé il y a 40 ans, l'Institut Consulaire de Formation Euro-Méditerranéen porte la stratégie de la Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale d'Ajaccio et de la Corse du Sud en matière de formation et d'accompagnement RH au service de ses ressortissants.

Depuis 2003, une antenne a été créée à Porto-Vecchio dans les locaux de la Gare maritime. Bonifacio et Propriano bénéficient d'une salle de cours à l'antenne de la CCI.

10 salariés (assistés pour la pédagogie d'une trentaine d'enseignants) appartiennent à ce service qui comprend 4 grands pôles d'activité :

- Les formations qualifiantes ou diplômantes destinée aux étudiants et à un public en alternance (jeunes et adultes)
- La formation continue destinée aux actifs (chefs d'entreprise, salariés...)
- Le Centre d'Etude de Langues
- Le pôle RH-Compétences-Orientation



Contact : Lucien BARBOLOSI – Directeur Formation Emploi - 04 95 20 10 46 [lucien.barbolosi@sudcorse.cci.fr](mailto:lucien.barbolosi@sudcorse.cci.fr)

## ● Formations qualifiantes ou diplômantes : nos écoles

Les actions proposées en alternance sont étudiées pour répondre aux besoins des entreprises, elles sont financées pour partie par la taxe d'apprentissage.

Ecole du réseau des CCI délivrant un diplôme d'état, titre homologué Bac+3 (Niveau II) :

- Responsable Développement Commercial

Ecole du réseau des CCI délivrant un diplôme d'état, titre homologué Bac+2 (Niveau III) :

- Gestionnaire d'Unité Commerciale
  - spécialisation Commerce et Distribution à Ajaccio \* et Porto-Vecchio\*
  - sans spécialisation \*
- Attaché Commercial
- Assistant Manager Tourisme Hôtellerie Restauration en formation continue

\* (également accessible en alternance)

Ecole du réseau des CCI délivrant un diplôme d'état, titre homologué Bac (Niveau IV) :

- Vendeur Conseiller Commercial : (accessible en alternance)

Contact : Florence ROBY 04 95 23 61 69 (ligne directe) / Dominique Knezevic – 04 95 20 10 46  
[florence.robby@sudcorse.cci.fr](mailto:florence.robby@sudcorse.cci.fr) / [dominique.knezevic@sudcorse.cci.fr](mailto:dominique.knezevic@sudcorse.cci.fr)

## ● Formation continue

Ce pôle a pour mission l'information et la formation, des salariés et des chefs d'entreprise. L'éventail des domaines de formation proposé est large et diversifié : Management, Communication, Communication visuelle, Ressources Humaines, Développement personnel, Commerce/Distribution, Vente, Tourisme, Langues, Hygiène, Sécurité, Qualité, Développement Durable, Informatique/Bureautique, Comptabilité, Droit, Création d'entreprise.

Il existe 2 types de stage :

1) **Les formations INTER-ENTREPRISES** : formations constituées d'un groupe réunissant, autour d'une même formation, des salariés ou chefs d'entreprises de plusieurs sociétés, les planning sont déterminés à l'avance. Ces modules sont souvent sollicités dans le cadre du DIF, compte tenu de leur faible coût (par personne).

Les dates et les horaires sont imposés et un minimum d'inscrits est souvent nécessaire pour maintenir l'action de formation. Le coût est fixé par salarié.

Avantages : le coût, les échanges d'expériences avec les autres participants du groupe

2) **Les formations INTRA-ENTREPRISE** : « formations à la carte » réalisées pour une seule et même entreprise. Après évaluation de ses besoins, une proposition de formation, aux dates et horaires fixés en accord avec l'entreprise et l'organisme de formation, est établie. Le coût est fixé par groupe.

Avantages : formation « sur mesure », adaptée, au plus près, au besoin (contenu, durée, planning).

Contact : Muriel TENTI – 04 95 20 10 46 – 04 95 23 61 32 - [muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

## ● Centre d'Etude de Langues

Il appartient au réseau national des CEL des Chambres de Commerce et 6 langues y sont proposées : **Anglais, Italien, Espagnol, Allemand, Corse, Français en langue étrangère.**

Une validation pour l'anglais (TOEIC) sanctionne les différents parcours.

Evaluation du niveau en amont de la formation.

Le CEL intervient également sur toutes missions de traductions ou d'interprétariat

Contact : Steve MITCHELL – 04 95 20 10 46 – [steve.mitchell@sudcorse.cci.fr](mailto:steve.mitchell@sudcorse.cci.fr)

## ● Pôle Ressources Humaines-Compétences-Orientation

Le pôle Ressources Humaines-Compétences-Orientation est un lieu d'accueil, d'information, d'orientation et d'accompagnement des entreprises et des différents publics (Salarié, Chef d'entreprise, individuel, demandeur d'emploi) concernés par l'emploi, la formation et les RH. Ses interventions s'articulent autour de 3 axes :

- l'accompagnement à la Validation des Acquis de l'Expérience, sur nos formations diplômantes
- La Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences,
- l'appui-conseil en R.H aux entreprises ressortissantes (élaboration de plan de formation, appui au recrutement, élaboration de fiches de postes, diagnostic emploi-compétences.

Contact conseil RH - relations entreprises : Montagna GUEHL CONDELLO – 04 95 20 10 46 [mguehl@sudcorse.cci.fr](mailto:mguehl@sudcorse.cci.fr)

## ● Autres activités de l'Institut Consulaire

➤ L'Institut propose un service de location de salles à la journée, d'une capacité maximum de 19 personnes.

Contact : Nathalie DESSENDIER – 04.95.20.10.46 [nathalie.dessendier@sudcorse.cci.fr](mailto:nathalie.dessendier@sudcorse.cci.fr)

## ● Autres activités de la Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale 2A hébergées à l'Institut Consulaire :

➤ La CCI est point d'accueil / information ALTERNANCE

Contact : [sandrine.miniconi@sudcorse.cci.fr](mailto:sandrine.miniconi@sudcorse.cci.fr) 04.95.20.10.46

➤ La CCI est point d'accueil AGEFICE départemental

Contact : Muriel TENTI – 04.95.20.10.46 [muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

## Les parcours qualifiants de la formation professionnelle continue :

Accessibles aussi en :

Contrat de professionnalisation,

Validation d'Acquis de l'Expérience (V.A.E),

Congés Individuel de Formation (C.I.F CDD ou CDI),

Compte Personnel de Formation : CPF.

Validation par BLOC DE COMPETENCES (Réseau NEGOVENTIS)

Ces modules sont identifiés dans le catalogue avec le logo :

Par séance de 3h30 – (7 heures par jour) – 9h-12h30 / 13h30-17h



## Pour rappel, les catégories constituant votre plan de formation :

Catégorie 1 : action d'Adaptation au poste de travail (obligation de l'employeur)

Catégorie 2 : action d' Evolution ou maintien dans l'emploi

Catégorie 3 : action de Développement des compétences

Remarque : avec la réforme du 24/11/2009, l'employeur regroupe les actions de formation des catégories 1 et 2 dans son plan de formation.

# Sommaire

---

● <b>Management</b>	<b>09</b>
● Animation et conduite de réunion	10
● Conduite de réunions et performance	11
● Management : Encadrer une équipe opérationnelle	12
● Management : Communication et performance de l'entreprise	13
● Management participatif – Motivation et performance	14
● Manager la diversité des acteurs de l'entreprise	15
● Organisation du travail et performance de l'entreprise	16
● Performance contextuelle : mettre en œuvre une stratégie organisationnelle	17
● Analyse des situations & prise de décisions durables	18
● Charte éthique d'entreprise : mobiliser les collaborateurs	19
● Conduire efficacement l'entretien annuel appréciation professionnelle avec ses collaborateurs (intervieweur)	21
● Préparer et vivre sereinement son entretien annuel appréciation professionnelle (Interviewé)	22
● Gérer des conflits	23
● Coacher vos collaborateurs	24
● Entreprise Risque Management : Comment minimiser la vulnérabilité de mon entreprise	25
● <b>Communication</b>	<b>26</b>
● Maîtriser la communication Média	27
● Prise de parole en public	28
● Comment communiquer en période de crise ?	29
● Communiquer avec un support d'animation	30
● Les écrits professionnels	31
● Communication professionnelle écrite	32
● Communication professionnelle orale	33
● Accueil physique	34
● Accueil téléphonique, prise de rendez-vous	35
● L'accueil dans les collectivités locales, les administrations et les entreprises	36
● L'accueil des clients en situation de Handicap	36
● <b>L'entretien professionnel</b>	<b>37</b>
● Communication interpersonnelle (niveau I)	38
● Communication interpersonnelle (niveau II)	39
● Communication interpersonnelle : Utiliser process com® (niveau III)	40
● Communication interpersonnelle et motivation	41
● La conduite d'entretien	42
● <b>Communication visuelle</b>	<b>43</b>
● La newsletter	44
● <b>Ressources Humaines</b>	<b>45</b>
● Tuteur pro	46
● Le permis de former - FAFIH	47
● <b>L'entretien professionnel</b>	<b>37</b>
● <b>Droit du travail</b>	<b>160</b>
● La paye des salariés	165
● Intéressement et participation : Associer les salariés aux résultats de l'entreprise	48

● <b>Développement personnel</b>	<b>49</b>
● Repérage des talents : compétences et performance de l'entreprise	50
● TPE et Performance	51
● Optimiser votre gestion du temps	52
● Cultiver l'affirmation de soi	53
● Travailler estime de soi et confiance en soi	54
● S'autocoacher pour s'adapter au changement	55
● Optimiser sa capacité d'adaptation et son impact personnel	56
● Préparer sa retraite	57
● <b>Commerce, vente</b>	<b>58</b>
● Responsable Développement Commercial (réseau NEGOVENTIS)	59-60
● Vendeur Conseiller Commercial (réseau NEGOVENTIS)	61-62
● Gestionnaire d'Unité Commerciale (+/-Spécialisation Commerce/Distribution) (réseau NEGOVENTIS)	63-64
● ATTACHE COMMERCIAL(réseau NEGOVENTIS)	65-66
● Vendeurs, soyez efficace	67
● Attachés commerciaux, optimisez vos performances	68
● Comment gérer vos clients difficiles	69
● Mettez en place votre stratégie commerciale	69
● Gérer la force de vente	70
● <b>Techniques de vente et négociation</b>	<b>71</b>
● Promotion des ventes	72
● Réaliser une enquête de satisfaction	73
● Etudes de marché	73
● Marketing direct	74
● <b>E-commerce</b>	<b>75</b>
● Développer son activité commerciale Via Internet	76
● Prévenir et limiter la démarque inconnue	77
● Optimiser le merchandising	78
● <b>Etalage – Décoration de vitrine</b>	<b>79</b>
● <b>Gestion des flux et approvisionnements (Vendeur conseil)</b>	<b>80</b>
● Formation des vendeurs de crédit (Loi Lagarde)	159
● <b>Communiquer sur internet via les réseaux sociaux</b>	<b>109</b>
● <b>Google / savoir gérer l'outil Google</b>	<b>110</b>
● <b>Visibilité de son entreprise sur Internet</b>	<b>111</b>
● <b>Langues</b>	<b>81</b>
● Le « package du commerçant » : accueil, devises pour les croisiéristes	82
● Le « package du commerçant » : anglais ou italien pour les croisiéristes	82
● Langues tous niveaux,	83
● Stages inter et intra entreprises	84
● Anglais commerce distribution	85
● Anglais cours par téléphone,	86
● Procédure d'évaluation à distance	87
● Grille de classification et d'évaluation	88



● <b>Tourisme</b>	<b>89</b>
● <b>Assistant Manager Tourisme Hôtellerie Restauration (réseau NEGOVENTIS)</b>	<b>90-91</b>
● Le permis de former – adhérents – FAFIH	47
● <b>Connaître et servir les vins corses</b>	<b>92</b>
● <b>Les accords mets et vins</b>	<b>93</b>
● <b>L'ABC du sommelier</b>	<b>94</b>
● Le permis d'exploitation – vente de boissons alcoolisées	140-142
● Le permis d'exploitation chambres/tables d'hôtes	143-144
● Hygiène alimentaire (article L233-4 du code rural et de la pêche maritime)	104
● L'Accueil touristique	95
● <b>Connaître son « e-commerce » et maîtriser sa « e-réputation »</b>	<b>96</b>
● <b>Communiquer sur internet via les réseaux sociaux</b>	<b>97</b>
● <b>Google / Savoir gérer l'outil Google</b>	<b>98</b>
● <b>Visibilité de son entreprise sur Internet</b>	<b>99</b>
● <b>Hygiène, sécurité, qualité</b>	<b>100</b>
● Élaborer un document unique d'évaluation des risques professionnels	101
● Se former à l'audit interne	102
● H.A.C.C.P.	103
● Hygiène alimentaire (article L233-4 du code rural et de la pêche maritime)	104
● Les feux simulés, les feux réels,	105
● Évacuation des locaux, guides et serre-files	106-107
● <b>Informatique</b>	<b>108</b>
● Découvrir l'environnement Windows	109
● Windows efficace	110
● Word initiation	111
● Word efficace	112
● Word perfectionnement	113
● Excel initiation	114
● Excel perfectionnement	115
● Les macros sous Excel	116
● Passer de Word/Excel version 2003 à la version 2007	117
● Sun open office writer initiation	118
● Sun open office writer perfectionnement	119
● Sun open office calc initiation	120
● Sun open office calc perfectionnement	121
● Access initiation	121
● Access perfectionnement	122
● Power Point	123
● Publisher	124
● Internet et la messagerie électronique	125
● Images numériques	126
● Photoshop	127
● <b>Créer et gérer son site Internet (blog) sous WordPress</b>	<b>128</b>
● <b>Communiquer sur internet via les réseaux sociaux</b>	<b>97</b>
● <b>Google / savoir gérer l'outil Google</b>	<b>98</b>
● <b>Visibilité de son entreprise sur Internet</b>	<b>111</b>
● AUTOCAD initiation 2D	129
● Tout AUTOCAD 2D	130

● <b>Comptabilité, gestion</b>	<b>131</b>
● Initiation à la comptabilité générale	132
● <b>Maîtriser les calculs commerciaux liés à la rentabilité</b>	<b>133</b>
● Comptabilité générale d'une micro entreprise	134
● Fiscalité : établir sa déclaration de TVA	135
● Gestion – analyse financière	136
● Comprendre le bilan et le compte de résultat	137
● <b>Risque Entreprise – approche financière</b>	<b>138 Nouveau</b>
● <b>Droit</b>	<b>139</b>
● Le permis d'exploitation – vente de boissons alcoolisées	140-144
● Formation des vendeurs de crédit (loi Lagarde)	145
● <b>Droit du travail</b>	<b>146</b>
● De l'élaboration du contrat de travail à sa rupture	147
● Le Contrat à Durée Déterminée	148
● La durée du travail	149
● La rupture du contrat de travail	150
● La paye des salariés	151
● Le régime juridique des associations – loi 1901	151
● L'entreprise individuelle commerciale	152
● EURL / SARL : Constitution et fonctionnement	153
● Comment choisir la structure juridique de son entreprise ?	154
● Le régime de l'Entreprise Individuelle à Responsabilité Limitée (EIRL)	155
● Le cadre légal de la protection du consommateur	156
● Le cadre légal des relations entre professionnels	157
● <b>Les Ecoles du réseau des CCI : NEGOVENTIS</b>	
● Responsable Développement Commercial (réseau NEGOVENTIS) – Niveau II	59-60
● Vendeur Conseiller Commercial (réseau NEGOVENTIS) Niveau IV	61-62
● Gestionnaire d'Unité Commerciale (+/-Spécialisation Commerce/Distribution) (réseau NEGOVENTIS) Niveau III	63-64
● ATTACHE COMMERCIAL(réseau NEGOVENTIS) Niveau III	65-66
● <b>La création d'entreprise</b>	<b>158</b>
● Création d'entreprise	159
● Élaborez votre Business Plan	160
● <b>A savoir</b>	<b>161</b>
● Renseignements	162
● Plan d'accès	163
● Bulletin de pré inscription	164
● Conditions générales de vente	165
● Qu'est ce que l'AGEFICE ?	166
● Le Congé Individuel de Formation (CIF)	167
● Le Compte personnel de Formation (CPF)	168

## CONTACTS

Directeur de l'Institut Consulaire de Formation:

**Lucien BARBOLOSI** - ☎ 04 95 20 10 46 – [lucien.barbolosi@sudcorse.cci.fr](mailto:lucien.barbolosi@sudcorse.cci.fr)

Accueil / Assistante / location de salles :

**Nathalie DESSENDIER** - ☎ 04 95 20 10 46 - [nathalie.dessendier@sudcorse.cci.fr](mailto:nathalie.dessendier@sudcorse.cci.fr)

Formation initiale :

**Florence ROBY** – (Responsable des études) / **Dominique KNEZEVIC** (assistante des écoles)  
☎ 04 95 20 10 46 -



[florence.kmarin@sudcorse.cci.fr](mailto:florence.kmarin@sudcorse.cci.fr) / [dominique.knezevic@sudcorse.cci.fr](mailto:dominique.knezevic@sudcorse.cci.fr)

Formation continue ::

**Muriel TENTI** - ☎ 04 95 20 10 46 / 04 95 23 61 32 - [muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)



Centre d'Étude de Langues :

**Steve MITCHELL** - ☎ 04 95 20 10 46 - [steve.mitchell@sudcorse.cci.fr](mailto:steve.mitchell@sudcorse.cci.fr)

Centres d'Étude  
de Langues des CCI  
RESEAU NATIONAL

Conseil RH, relations entreprises :

**Montagna GUEHL CONDELLO** - ☎ 04.95.20.10.46 - [mguehl@sudcorse.cci.fr](mailto:mguehl@sudcorse.cci.fr)



Assistante Formation continue

**Angélica MARCIA** - ☎ 04 95 20 10 46 – [angelica.marcia@sudcorse.cci.fr](mailto:angelica.marcia@sudcorse.cci.fr)

Centres d'Étude  
de Langues des CCI  
RESEAU NATIONAL

**Sandrine MINICONI** Conseil Point A (Alternance) :

☎ 04 95 20 10 46 – 04.95.23.61.31 – [sandrine.miniconi@sudcorse.cci.fr](mailto:sandrine.miniconi@sudcorse.cci.fr)



Point accueil AGEFICE :

**Muriel TENTI** - ☎ 04 95 20 10 46 / 04 95 23 61 32 - [muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

Formateurs permanents :

Formateur permanent juridique & tutorat alternance:

**Alain ORSINI** - ☎ 04 95 20.10.46 – [alain.orsini@sudcorse.cci.fr](mailto:alain.orsini@sudcorse.cci.fr)

Formateur permanent bureautique

**Pierre GIACOMETTI** - ☎ 04 95 20.10.46 – [pierre.giacometti@sudcorse.cci.fr](mailto:pierre.giacometti@sudcorse.cci.fr)

Site Internet : [www.2a.cci.fr](http://www.2a.cci.fr)





*Management*

---

# ANIMATION ET CONDUITE DE RÉUNION

---

## Objectifs :

Éviter les défauts à l'origine de l'inefficacité des réunions  
Connaître précisément le type de réunion que l'on souhaite organiser  
Savoir rechercher le consensus d'un groupe autour des objectifs  
Assumer la gestion intellectuelle de la réunion (cohérence des débats, régulation des comportements)

## Public visé :

Directeurs, cadres et dirigeants d'entreprise, responsables associations

## Pré requis :

Pas de pré-requis

**Durée** : 3 jours soit 21 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 2730 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 910 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques :

Alternance apports théoriques et exercices de transposition qui permettent de dénouer des situations vécues ou de roder des situations possibles.

*Possibilité de faire reconnaître ses compétences par les Certificats de Compétences en Entreprise : « Organiser et animer une réunion »*

## Contenu pédagogique

### 1. L'organisation de la réunion

Les différents types de réunion  
La préparation en amont  
Les pôles matériels et relationnels

### 2. L'intervention face à un groupe

La communication non verbale  
Les principes d'accueil  
La présentation du TOP (thème, objectifs, plan)

### 3. L'animateur en situation

Les rôles fonctionnels dans un groupe : la gestion des participants  
Animateur : les attitudes à proscrire  
Les styles d'animation

### 4. L'utilisation des supports visuels

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# CONDUITE DE RÉUNIONS ET PERFORMANCE

---

## Objectifs :

Inscrire l'organisation des réunions dans un contexte de performance de l'entreprise.

## Public visé :

Managers - IRP

## Pré requis :

De préférence : avoir suivi le module communication interpersonnelle et performance de l'entreprise et/ou le module Analyse des situations et prise de décisions durables ainsi que les modules communication professionnelle écrite et/ou orale

**Durée** : 3 jours soit 21 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 2730 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 910 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques :

Outils et méthodes favorables à l'organisation de réunions efficaces et à la prise de décisions durables.

*Possibilité de faire reconnaître ses compétences par les Certificats de Compétences en Entreprise : « Organiser et animer une réunion »*

## Contenu pédagogique

- Analyse de la pertinence de la réunion : objectif
- Calculer le coût de la réunion : efficacité de la réunion par rapport à l'objectif ciblé
- Définition de l'objet et du style de réunion
- Repérage des personnes concernées par la réunion
- Préparation de l'ordre du jour (temporalité et diffusion)
- Préparation du lieu choisi pour la réunion
- Préparation des fiches de présence
- Animation et attitudes favorisant la prise de parole et l'émergence d'idées
- Préparation d'un plan d'action
- Définition des indicateurs de performance
- Evaluation de la réunion
- Rédaction et diffusion du compte rendu
- Contrôle et mesure des écarts

**Contact : Muriel TENTI**  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

# MANAGEMENT : Encadrer une équipe opérationnelle

## Objectifs :

Être capable d'encadrer une équipe de « terrain » et de mieux appréhender son management

## Public visé :

Managers, cadres

## Pré requis :

**Durée** : 3 jours soit 21 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 2730 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 910 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques :

Alternance d'apports théoriques et d'exercices de transposition qui permettent de dénouer des situations vécues ou de roder des situations possibles.

Outils connaissance de soi et de sa fonction / Auto évaluation

Fiche de synthèse sur le contenu de son métier / Exercices interactifs

Apports théoriques et études de cas

Méthode d'utilisation de l'outil fixation des objectifs

Exercices d'apprentissage de la maîtrise du non-verbal

Études de cas : la médiation étape par étape - Jeux de rôle

*Possibilité de faire reconnaître ses compétences par les Certificats de Compétences en Entreprise : « Animer une équipe de travail »*

## Contenu pédagogique

### Introduction : les compétences managériales

#### 1. Le management des équipes et des hommes

- 1.1. Le manager face à lui-même
- 1.2. Les responsabilités managériales
- 1.3. Les règles d'or de l'encadrement

#### 2. Le management situationnel

- 2.1. L'utilisation de l'outil management situationnel
- 2.2. Identification des degrés de maturité des collaborateurs
- 2.3. Adapter son style de management

#### 3. La fixation des objectifs

- 3.1. Pourquoi fixer des objectifs
- 3.2. Les critères de réussite
- 3.3. L'objectif SMART

#### 4. Le processus de motivation

- 4.1. Le niveau des objectifs
- 4.2. La motivation selon Vroom
- 4.3. Le modèle de régulation / La recherche des causes

### séquences filmées

#### 5. Affirmer son leadership

- 5.1. La communication non-verbale en situation managériale
- 5.2. Postures, gestes, voix, regard, expressions du visage

#### 6. La gestion des conflits : trouver les mots justes

- 6.1. Du conflit à sa résolution
- 6.2. Pourquoi éluder un conflit est-il dangereux ?
- 6.3. Quand s'imposer devient utile
- 6.4. La gestion des comportements

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

### Objectifs :

Gérer le temps - communiquer - prendre des décisions durables.  
Créer des valeurs communes de coopération autour des enjeux de l'entreprise - Gérer les résistances au changement et la difficulté à "se faire comprendre" - Diminuer notablement les conflits dus aux incompréhensions et représentations.

### Public visé :

Dirigeants - Managers - IRP

### Pré requis :

Pas de pré-requis

**Durée** : 5 jours soit 35 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

### Coût :

En INTRA : 4550 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 1517 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

### Méthodes & Outils pédagogiques :

Acquisition des concepts de l'écoute empathique - de la gestion des conflits et de la performance contextuelle.

Mises en situation

Retour d'expériences et évaluation à long terme sur des cas concrets d'entreprises.

Approche centrée sur la personne - Concepts et outils de la motivation - de la hiérarchie des besoins - des critères de motivation et d'insatisfaction sur la tâche.

### Contenu pédagogique

- Les modes et styles de management : leur influence sur l'autonomie et la motivation des collaborateurs
- Définition des objectifs - contrôle de l'appropriation et correction des écarts
- La constitution des équipes opérationnelles
- Compréhension des résistances au changement : les constructions identitaires socio culturelles et professionnelles
- Les représentations
- Les rapports au pouvoir - aux savoirs - à l'autorité
  
- Influence des identités professionnelles sur les notions d'autonomie - de motivation et de responsabilité
- Les effets des attitudes dans le dialogue dans les relations avec autrui (les outils de l'écoute empathique)
- Les effets du registre de langage en communication professionnelle écrite sur autrui
- Les effets des blocages socio cognitifs( conflits inter personnels) sur la performance de l'entreprise et la satisfaction du client en interne et en externe ainsi que sur les attitudes managériales

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr



# MANAGEMENT PARTICIPATIF - MOTIVATION & PERFORMANCE

---

## Objectifs :

Comprendre & permettre l'évolution des identités professionnelles pour réussir les enjeux de performance de l'entreprise et de l'organisation.  
Repérer les résistances au changement et favoriser l'évolution des collaborateurs  
Créer des valeurs communes de coopération

## Public visé :

Managers : top - middle et managers de proximité

## Pré requis :

Pas de pré-requis

**Durée** : 5 jours soit 35 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 4550 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 1517 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques :

Alternance entre apports théoriques et retours d'expérience pour permettre l'appropriation durable des concepts. Transposition des concepts sur des cas réels présentés par les participants.

## Contenu pédagogique

- Animer et motiver une équipe
- Situer le management participatif dans sa qualité d'indicateur de performance structurelle
- comprendre les constructions identitaires socio professionnelles et leurs influences sur les notions d'autonomie et de responsabilité sur la tâche
- s'approprier les formes et styles du management - se situer - comprendre ses attitudes managériales - les faire évoluer - s'approprier les conditions du management participatif
- Mettre en place des stratégies et des outils d'accompagnement au changement favorisant l'évolution, la motivation, l'autonomie et la responsabilité sur la tâche de l'ensemble des collaborateurs
- S'approprier un outil de pilotage favorisant le management participatif

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# MANAGER LA DIVERSITÉ DES ACTEURS DE L'ENTREPRISE

---

## **Objectifs :**

Optimiser les relations interpersonnelles et favoriser la compréhension des problématiques spécifiques aux personnes en situation de handicap et des personnes confrontées à une situation d'illettrisme.

## **Public visé :**

Managers - IRP

## **Pré requis :**

De préférence : avoir suivi le module management - communication et performance de l'entreprise

**Durée** : 3 jours soit 42 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## **Coût :**

En INTRA : 2730 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 910 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## **Méthodes & Outils pédagogiques :**

Outils et méthode favorisant le repérage des personnes en situation d'illettrisme et l'accueil des personnes en situation de handicap

## **Contenu pédagogique**

- Le cadre de la loi : obligation d'embauche des personnes en situation de handicap (entreprises de plus de 20 salariés) et repérage des personnes en situation d'illettrisme
- Comprendre les identités professionnelles induites par ces situations et leurs effets sur les notions de performance
- Repositionner auprès de l'ensemble des collaborateurs la personne en situation de handicap en qualité de personne apte au travail afin de ne pas la marginaliser
- Repérer dans l'entreprise des personnes en situation de handicap non identifiées
- Repérer dans l'entreprise des personnes en situation d'illettrisme
- Mise en place d'actions pour favoriser l'évolution (formation - adaptation du poste de travail) en relations avec les instances en charge de l'accompagnement de ces publics
- Comprendre les impacts de ces situations sur les notions d'autonomie, de performance et de motivation
- Anticiper les effets de ces situations sur les relations interpersonnelles et le management
- Accompagner le changement des représentations de l'ensemble des collaborateurs sur ces publics cibles

**Contact : Muriel TENTI**  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# ORGANISATION DU TRAVAIL & PERFORMANCE DE L'ENTREPRISE

---

## **Objectifs :**

Distribuer les tâches de manière performante pour atteindre les objectifs fixés  
Favoriser la montée de l'autonomie des collaborateurs - Créer une dynamique groupale autour des enjeux de performance

## **Public visé :**

Dirigeants - Managers

## **Pré requis :**

Pas de pré-requis

**Durée** : 4 jours soit 28 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## **Coût :**

En INTRA : 3640 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 1214 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## **Méthodes & Outils pédagogiques :**

Acquisition d'un outil de pilotage de l'organisation du travail et de la gestion du temps.

Supports de cours (management - autonomie - motivation des collaborateurs)

Alternance entre les apports théoriques et des retours d'expériences terrain. Mise en exercice d'un cas concret présenté par les participants.

## **Contenu pédagogique**

- Définition de l'objectif et de la méthode d'organisation du travail
- Temporalité de la tâche à accomplir
- Définition et organisation des équipes concernées par la tâche
- Découpage des tâches - chronométrage des temps - définition des tâches antécédentes et subséquentes (séquencement)
- Repérage des seuils d'autonomie et de motivation des personnes concernées par les étapes successives - accompagnement au changement
- Constitution des équipes
- Repérage des outils nécessaires à l'accomplissement des tâches et de leur fonctionnement
- Repérage du ou des milieux dans lesquels les tâches devront s'effectuer (approche systémique) afin d'anticiper les dysfonctionnements éventuels
- Contrôle et correction des écarts

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

**Objectifs :**

Repérer - Comprendre - Analyser les dysfonctionnements de l'entreprise ou de l'organisation  
Mettre en oeuvre une stratégie organisationnelle favorable à la réussite des enjeux économiques - sociaux et environnementaux de la structure

**Public visé :**

Chef d'entreprise et Responsable de service de la fonction publique

**Pré requis :**

Aucun

**Durée :** 6 jours soit 42 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates :** A déterminer

**Lieu :** Sur le site de l'entreprise

**Coût :**

En INTRA : 5460 euros nets  
(Pour un groupe de 8 personnes maximum)

**Méthodes & Outils pédagogiques :**

Individualisation en intra entreprise et/ou service de la fonction publique. Reformulation des objectifs - Repérage des dysfonctionnements - Positionnement des objectifs dans la réalité de l'entreprise. Proposition de mise en oeuvre d'actions d'accompagnement adaptées aux besoins identifiés.

**Contenu pédagogique**

- Formation /Action personnalisée en entreprise pour définir les besoins nécessaires à l'atteinte des objectifs
- Repérage et identification des dysfonctionnements
- Définition d'une stratégie organisationnelle et accompagnement du chef d'entreprise dans la démarche
- Définir les conditions de mise en oeuvre d'une justice distributive - procédurale et inter personnelle à but de performance structurelle

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# ANALYSE DES SITUATIONS & PRISE DE DÉCISIONS DURABLES

---

## **Objectifs :**

Analyser et comprendre un dysfonctionnement structurel (organisationnel - matériel - humain)  
Prendre des décisions durables - Mesurer et corriger les écarts

## **Public visé :**

Dirigeants - Managers - IRP

## **Pré requis :**

Pas de pré-requis

**Durée** : 3 jours soit 21 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## **Coût :**

En INTRA : 2730 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 910 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## **Méthodes & Outils pédagogiques :**

Acquisition d'une méthodologie de résolution de problèmes - alternance d'apports théoriques et retour d'expériences de terrain - Exercices construits autour de cas réels proposés par les participants - Support de cours et outils de mise en oeuvre remis aux participants

## **Contenu pédagogique**

- Caractérisation et identification du dysfonctionnement repéré
- Analyse de sa fréquence et de sa densité
- Identification du "Vrai problème"
- Identification des personnes concernées par le dysfonctionnement (motivation - autonomie - responsabilité - capacité à prendre des décisions durables)
- Analyse par la différenciation des faits et des opinions
- Compréhension des causes
- Recherche de solutions
- Choix des solutions
- Mesure de la performance (ration efficacité - pertinence - efficacité de la solution envisagée)
- Mise en oeuvre
- Mesure et contrôle des écarts

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)



## CHARTRE ÉTHIQUE D'ENTREPRISE : MOBILISER LES COLLABORATEURS

---

### Objectifs :

Gérer le sens de l'implication dans l'entreprise, la confiance et l'attention de l'ensemble des collaborateurs.

Mobiliser l'ensemble des parties prenantes autour des enjeux économiques - sociaux et environnements de l'entreprise.

Ancrer durablement les valeurs communes de collaboration

Créer une dynamique groupale autour du projet d'entreprise.

### Public visé :

Managers - IRP et équipes opérationnelles (par groupes hétérogènes de 8 personnes)

### Pré requis :

de préférence : avoir suivi le module "communication interpersonnelle et motivation"

**Durée** : 5 jours - 35 heures -  
(9h-12h30 / 13h30-17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio  
**ou** en intra entreprise

### Coût :

En INTRA : 4550 euros nets  
(Pour un groupe de 8 personnes maximum)

### Méthodes & Outils pédagogiques :

Pédagogie centrée sur la Personne. Outils favorisant l'émergence des talents. Outils de synthèse (profils des groupes) remis aux participants et à l'entreprise. Toutes les oeuvres sont la propriété des participants et de l'entreprise.

### Contenu pédagogique

- Etude des valeurs du groupe (personnelles et professionnelles) réalisation d'un profil du groupe
- Etude des tendances professionnelles du groupe
- Etude des droits et des devoirs de l'entreprise et du salarié
- Brainstorming autour de la définition d'un thème pour la réalisation de l'éthique d'entreprise
- Choix du thème
- Réalisation d'une "oeuvre éthique" par groupe
- Organisation d'une manifestation pour restitution de l'oeuvre à la direction

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)



# CONDUIRE EFFICACEMENT L'ENTRETIEN ANNUEL D'APPRECIATION PROFESSIONNELLE DE SES COLLABORATEURS

## Objectifs :

Connaître la structure de l'EAAP  
Savoir préparer l'EAAP  
Savoir animer cet entretien  
Savoir comment aborder les points  
« sensibles » en entretien  
Savoir gérer les discussions qui dérivent

## Public visé :

Toute personne amenée à conduire un  
entretien annuel

## Pré requis :

Aucun

**Durée** : 1 jour soit 7 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 18h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 1040 euros nets  
(pour un groupe de X personnes maximum)  
En INTER : 350 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

Alternance d'apports de méthodologie,  
d'étude de cas concrets, de mises en  
situation

## Contenu pédagogique

### Introduction :

Présentation de l'objectif de la journée, de la méthode de travail, de  
l'organisation, tour de table de présentation et de recueil des  
attentes

### Les 6 pièges à éviter

#### Avant l'EAAP : préparer une étape essentielle :

- \* Etude de cas concret
- \* Les 3 aspects de la préparation : matérielle, du contenu,  
psychologique

#### Pendant l'EAAP : Animer l'entretien :

- \* Pratiquer un questionnement pertinent
- \* Rendre l'entretien interactif grâce aux techniques de  
communication
- \* Les différentes techniques de l'entretien et les thèmes à aborder
- \* Gérer les situations particulières et/ou « sensibles »
- \* Mise en situation

#### Après l'EAAP : assurer le suivi du collaborateur :

- \* A quel rythme
- \* Comment
- \* Avec quel outil

## Conclusion

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

# PREPARER ET VIVRE SEREINEMENT SON ENTRETEN ANNUEL D'APPRECIATION PROFESSIONNELLE

---

## Objectifs :

Mesurer les enjeux de l'EAAP  
Savoir préparer l'EAAP  
Savoir communiquer de façon constructive avec son manager  
Travailler sa posture, son comportement  
Savoir gérer les sujets sensibles

## Public visé :

Toute personne amenée à vivre un entretien annuel avec son manager

## Pré requis :

Aucun

**Durée** : 1 jour soit 8 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 18h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 1040 euros nets  
(pour un groupe de X personnes maximum)  
En INTER : 350 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

Alternance d'apports de méthodologie et de mises en situation

## Contenu pédagogique

### Introduction :

Présentation de l'objectif de la journée, de la méthode de travail, de l'organisation, tour de table de présentation et de recueil des attentes

### Mesurer les enjeux de l'EAAP et connaître sa structure :

- \* Identifier les enjeux pour l'entreprise, pour le manager, pour le salarié
- \* Connaître les étapes clés de l'entretien

### Avant l'EAAP : préparer une étape essentielle :

- \* Mesurer l'importance de la préparation
- \* Savoir discerner les faits marquants de l'année écoulée
- \* Savoir se montrer objectif sur ses compétences, ses motivations, ses aspirations
- \* Savoir ce qu'il faut aborder dans l'entretien et à quel moment le faire
- \* Préparer les questions à poser et les arguments à développer
- \* Se doter d'outils d'aide à la préparation

### Pendant l'EAAP : Rendre l'entretien interactif :

- \* Savoir préparer son propre bilan
- \* Savoir créer les conditions d'un dialogue en argumentant
- \* **Mise en situation : présenter son bilan à son manager**
- \* Savoir présenter l'analyse de ses compétences et son projet professionnel
- \* **Mise en situation : présenter l'analyse de ses compétences et son projet professionnel à son manager**
- \* Savoir adopter la posture et le comportement adéquats
- \* Gérer le stress, l'imprévu, les sujets sensibles
- \* Savoir conclure l'entretien

### Après l'EAAP : Suivre les engagements pris de part et d'autre :

- \* A quel rythme
- \* Comment
- \* Avec quel outil

## Conclusion

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

# GERER DES CONFLITS

---

## **Objectifs :**

Apprendre à mieux communiquer pour repérer et gérer les conflits

## **Public visé :**

Cadres d'entreprise

## **Pré requis :**

Pas de pré-requis

**Durée** : 14 heures soit 2 jours  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## **Coût :**

En INTRA : 1820 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 607 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## **Méthodes & Outils pédagogiques**

Alternance d'apports théoriques et d'exercices de transposition qui permettent de dénouer des situations vécues ou de roder des situations possibles.

## **Contenu pédagogique**

Mieux se connaître pour mieux s'affirmer

- La communication non-verbale : savoir parler
  - Renforcer le sens des mots
  - L'apparence générale
  - La gestuelle
  - Le visage
  - La voix
  - Exercices d'apprentissage de la maîtrise du non-verbal
- La gestion des conflits : trouver les mots justes
  - Le rôle de l'empathie
  - Savoir parler / savoir écouter
  - Responsabiliser plutôt que condamner
  - Quand s'imposer devient utile
  - Pourquoi éluder un conflit est-il dangereux ?
  - Études de cas : la médiation étape par étape
- Gérer les comportements
  - Le retardataire
  - L'agressif
  - Le marginal
  - Le dominateur
- Les conditions d'une communication harmonieuse
  - Écouter plus que parler
  - S'affirmer sereinement
  - Savoir accepter et refuser

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr



# COACHER VOS COLLABORATEURS

---

## Objectifs :

Partager une même définition de ce qu'est le coaching.

Identifier la méthode et le comportement à adopter en situation de coaching

## Public visé :

Toute personne en situation de management

## Pré requis :

Pas de pré-requis

**Durée** : 3 jours soit 21 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 2730 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 910 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

Apports théoriques et méthode participative : 2 jours consécutifs puis 1 jour.

## Contenu pédagogique

- Introduction
- Objectifs de la journée, méthodes de travail, horaires
- Tour de table et présentations individuelles ou croisées
- Le coaching : de quoi s'agit-il ?
  - Schéma du management
  - Le rôle de coach du Manager
  - Qui coacher en particulier ?
  - Quelles peuvent être les situations de coaching ?
- Quel déroulement pour une action de coaching ? Les 5 étapes à respecter :
  - Poser le diagnostic
  - Identifier les besoins et les hiérarchiser en les confrontant aux objectifs attendus
  - Sélectionner le « mode » de coaching
  - Évaluer la durée totale de l'action, définir les objectifs visés
  - Élaborer un contrat minimum entre le coach et le collaborateur coaché, à court et moyens termes
- Quel comportement mettre en œuvre ?
  - Le coach : un devoir d'exemplarité
  - Questionner, écouter, faire prendre conscience
- Comment gérer les situations sensibles ? (dépression, manque de motivation, situation personnelle difficile...)
  - Comment intégrer le coaching à votre management ?
    - Une organisation de travail permettant le coaching
- Conclusion
- Rédaction de plans d'actions personnels

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

# ENTREPRISE RISQUE MANAGEMENT :

## Comment minimiser la vulnérabilité de mon entreprise ?

---

### Objectifs :

Comprendre que la prise de risque est le passage obligatoire pour créer de la valeur.

Être capable d'identifier les risques pris en fonction des objectifs fixés.

Quantifier et hiérarchiser les risques pris.

Mettre en place des actions de maîtrise des risques

### Public visé :

Gérants, Directeurs (commercial, administratif) responsable des achats, responsables GRH...

### Pré requis :

Pas de pré-requis

**Durée** : 3 jours soit 21 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

### Coût :

En INTRA : 2730 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 910 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

### Contenu pédagogique

- Introduction
- Entreprise et prises de risques
- Dangers, risques, opportunités
- L'encadrement réglementaire du risque au sein de l'entreprise
- Le risque Management
- Les outils du Risque Management
- Le traitement du risque
- Le facteur humain
- Conclusion

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

### Méthodes & Outils pédagogiques

Apports théoriques diaporama Power Point  
Étude de cas, exercices.

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)



*Communication*

---

# MAITRISER LA COMMUNICATION MEDIA

---

## Objectifs :

Apprendre à s'exprimer à la radio et à la télévision  
Maîtriser l'interview en tête-à-tête  
Concevoir des messages percutants

## Public visé :

Élus, dirigeants d'entreprise, responsables associatifs

## Pré requis

Pas de pré-requis

**Durée** : 5 jours soit 35 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 4550 euros nets  
(pour un groupe de 6 personnes maximum)  
En INTER : 1520 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

Exercices pratiques à partir d'interventions filmées et analysées

## Contenu pédagogique

- Quel message pour quel média ?
- Préparation d'une interview en tête-à-tête
- Degré de compréhension et de mémorisation du lecteur, du téléspectateur, de l'auditeur
- L'interview directive et non directive
- L'accroche et son impact
- L'image de l'orateur
- L'enjeu émotionnel
- Les attitudes à privilégier et les pièges à éviter
- Le travail de la voix, du rythme et du débit de Phrases
- Être à l'aise devant un appareil photo, une caméra.

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

---

## Objectif

Surmonter ses inhibitions  
S'exprimer efficacement  
Structurer sa pensée et valoriser ses idées  
S'affirmer de manière positive et constructive

## Public

Élus, acteurs socio-économiques, cadres et dirigeants d'entreprise ou d'administration, responsables associatifs

## Pré requis

Pas de pré-requis

**Durée** : 3 jours soit 21 heures

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 2730 euros net  
(pour un groupe de 6 participants maximum)  
En INTER : 910 euros par personne  
(3 personnes minimum)

## Méthode pédagogique

Mise en situation avec exercices d'application et de transposition

## Contenu pédagogique

- Comprendre et maîtriser la communication non verbale
- Apprentissage de la maîtrise de son corps (gestes, voix, occupation de l'espace)
- Savoir convaincre et valoriser ses idées
- Développer une pratique de communication dynamique
- Favoriser sa mémorisation des idées essentielles
- Développer l'écoute active
- Mettre en œuvre le feed-back efficace
- Renforcer l'impact de son leadership
- Identifier les attitudes à proscrire
- Réagir face aux comportements négatifs

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# COMMENT COMMUNIQUER EN PÉRIODE DE CRISE

---

## **Objectifs :**

Concevoir la communication comme système de défense

Appréhender la dynamique de crise

## **Public visé :**

Élus, acteurs socio-économiques, cadres et dirigeants d'entreprise ou d'administration, responsables associatifs

## **Pré requis :**

Pas de pré-requis

**Durée** : 2 jours soit 14 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## **Coût :**

En INTRA : 1820 euros nets

(pour un groupe de 8 personnes maximum)

En INTER : 607 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## **Méthodes & Outils pédagogiques**

Alternance apports théoriques et exercices de transposition qui permettent de dénouer des situations vécues ou de roder des situations possibles.

## **Contenu pédagogique**

### **1. La crise et l'appel à l'information**

1.1. Le rôle des medias

1.2. La logique de l'information : risques du silence et gestion de la rumeur

### **2. Prévoir la crise**

2.1. Surveiller, anticiper, former

### **3. Gérer la crise**

3.1. La définition des responsabilités internes

3.2. La constitution d'une cellule de crise

3.3. La gestion de la crise en interne : encadrer, Rassurer

3.4. La gestion de la crise en externe : riposter, informer, communiquer

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)



# COMMUNIQUER AVEC UN SUPPORT D'ANIMATION

---

## Objectifs :

Être capable de concevoir un support d'animation pertinent afin d'améliorer la compréhension et la mémorisation de son discours.

Rendre sa parole captivante.

## Public visé :

Toute personne souhaitant améliorer l'efficacité de ses écrits

## Pré requis :

Pas de pré-requis

**Durée** : 2 jours soit 14 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 1820 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 607 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

Alternance apports théoriques et exercices sous power point.

## Contenu pédagogique

*Concevoir un diaporama clair et concis*

- Respecter une charte graphique
- Rédiger des textes courts et concis
- Concevoir des textes agréables à lire
- Choisir les couleurs
- Organiser le découpage des vues
- Rédiger les vues

*Rendre sa parole captivante*

- Comprendre et maîtriser la communication non verbale

Apprentissage de la maîtrise de son corps (gestes, postures, visage, voix).

- Capter et maintenir l'attention de son auditoire :

Adopter une communication active et dynamique,

Soigner l'introduction et la conclusion,

Se répéter pour faciliter la mémorisation.

- Se mettre en scène :

Se préparer, répéter et utiliser ses notes,

Disposer les participants,

Se positionner par rapport à l'écran,

Aider l'auditoire à se repérer sur l'écran,

Ne pas lasser,

La version papier.

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# LES ÉCRITS PROFESSIONNELS

---

## Objectifs :

Appliquer les grands principes de la communication écrite professionnelle

## Public visé :

Secrétaires, assistantes de direction, cadres

## Pré requis :

Pas de pré-requis

**Durée** : 4 jours soit 28 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto  
20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 3640 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 1220 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques

## Contenu pédagogique

● Rappel des grands principes de la communication écrite

Les règles de rédaction

Les critères de rédaction

La clarté

La précision

La concision et la logique

Soigner sa ponctuation

Utiliser les liaisons

Comment corriger son style

● Écriture et lecture : le degré de compréhension

Acquérir les bons réflexes en terme d'écriture

Exercices et corrigés (alléger les constructions de phrase)

La ponctuation et le sens de la phrase

Comment évaluer son écrit

Organiser ses idées autour d'un plan

A partir d'un exemple donné, rédiger correctement une lettre

Rédiger un mail

Une rédaction concise, claire et informelle

Un style percutant

L'objet du mail

Exemple de rédaction à éviter

Proposer une nouvelle rédaction

Le compte-rendu

Rappel des caractéristiques

La prise de notes et l'organisation du plan

La structure du document

Exercice d'amélioration du style dans le compte-rendu

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# COMMUNICATION PROFESSIONNELLE ÉCRITE

---

## **Objectifs :**

Produire des écrits professionnels à but de performance, compréhensibles par tous.

## **Public visé :**

Managers - IRP

## **Pré requis :**

De préférence : avoir suivi le module management - communication et performance de l'entreprise et/ou le module Analyse des situations et prise de décisions durables

**Durée** : 3 jours soit 21 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## **Coût :**

En INTRA : 2730 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 910 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## **Méthodes & Outils pédagogiques :**

Outils et méthodes favorables à la communication professionnelle performante

## **Contenu pédagogique**

- L'analyse de la situation initiant la production écrite d'un message
- Définition de l'objet du message écrit
- Ciblage des destinataires du message
- L'empan de lecture
- La lisibilité des textes (calcul de l'indice de lisibilité et de compréhension par le destinataire)
- Les verbes et expressions actives
- Le registre de langage professionnel
- La différenciation des faits et des opinions
- La diffusion du message (réseaux de communication internes et externes)

**Contact : Muriel TENTI**  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

# COMMUNICATION PROFESSIONNELLE ORALE

---

## Objectifs :

S'exprimer professionnellement à l'oral de manière à être compréhensible par tous dans un but de performance, en réunion, en situation managériale, en entretien personnel, en négociation, dans toutes les situations de gestion des conflits.

## Public visé :

Managers - IRP

## Pré requis :

De préférence : avoir suivi le module management - communication et performance de l'entreprise et/ou le module Analyse des situations et prise de décisions durables

**Durée** : 3 jours soit 21 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 2730 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 910 euros nets par personne  
(X participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

Outils et méthodes favorables à la communication professionnelle orale performante

## Contenu pédagogique

- L'analyse de la situation initiant la prise de parole
- Définition de l'objet du message oral
- Repérage des destinataires du message et de leurs capacités de compréhension et d'analyse
- La congruence : être en accord avec soi pour générer la confiance, favoriser l'attention et donner du sens à la démarche
- La maîtrise du souffle et de la voix
- La posture - le gestuel - les attitudes communicationnelles révélées (non communiquées) - les interprétations et les représentations
- Les verbes et expressions actives
- Le registre de langage professionnel
- La différenciation des faits et des opinions
- Définition du lieu ou de la situation dans laquelle sera diffusé le message
- Contrôle et mesure des écarts : calcul de la performance - ratio entre la pertinence, l'efficacité et l'efficacité du message.

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# ACCUEIL PHYSIQUE

---

## Objectifs :

Optimiser la qualité du service accueil en favorisant notamment la **disponibilité et l'écoute active** des personnels accueil et en facilitant le **dialogue avec leurs interlocuteurs**.

## Public visé :

Secrétaires, réceptionnistes

## Pré requis :

Pas de pré-requis

**Durée** : 2 jours soit 14 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 1820 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 607 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

La méthode pédagogique proposée s'appuie sur **l'apprentissage et la maîtrise des techniques de reformulation, le décryptage de la communication non-verbale et la maîtrise de l'expression orale**

Alternance de périodes d'observation et d'échanges.

Les apprenants rejouent et dénouent des situations difficiles précédemment vécues, imaginent et rôdent des situations possibles en faisant part de leurs acquis à projeter ce qu'il est capable de faire et à engager un plan d'actions correctives.

la mise en situation réelle de tous les apprenants encourage le passage de relais entre les uns et les autres et facilite la mémorisation.

**Possibilité de faire reconnaître ses compétences par le Certificat de Compétences en Entreprise : « traiter de l'Information orale »**

## Contenu pédagogique

### • Les grands principes de la communication :

#### 1- Audit du champ d'apprentissage

##### Séquence 1

Vérification des savoir-faire

Identification des freins

Analyse des comportements - communication verbale et non verbale, attitudes d'écoute et de reformulation - (séquence filmée)

##### Séquence 2

Analyse des composantes de l'image de soi et ressenti (visualisation vidéo)

#### 2- Élaboration d'un programme personnalisé

##### Séquence 1

apprentissage et maîtrise de la communication non verbale (voix, regard, gestes)

comprendre et anticiper la demande à travers les non-dits

favoriser par son attitude l'ouverture et le dialogue

maîtrise de l'expression orale :

faciliter l'expression du visiteur/interlocuteur

comprendre les besoins, interpréter et élargir la demande

connaître les principaux moyens de valoriser son message

##### Séquence 2

connaître les circuits de l'information

savoir chercher l'information

mise en œuvre d'un feed-back efficace (pratique de l'écoute active, techniques de reformulation, vérification du message)

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE, PRISE DE RENDEZ-VOUS

---

## Objectifs :

Savoir répondre efficacement, rassurer, séduire et influencer favorablement l'interlocuteur

## Public visé :

Secrétaires, standardistes, réceptionnistes

## Pré requis :

Pas de pré-requis

**Durée** : 2 jours soit 14 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 1820 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 607 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

Supports de cours développés par la formatrice  
Apport Théoriques et méthode participative permettant les mises en situations pratiques et l'échanges de situations vécues.

**Possibilité de faire reconnaître ses compétences par le Certificat de Compétences en Entreprise : « traiter de l'Information orale »**

## Contenu pédagogique :

- La sonnerie
- La prise de contact (questions ouvertes)
- Être clair
- Le dynamisme
- Identification et écoute de l'interlocuteur
- La hiérarchisation des urgences, le filtrage
- La prise de rendez-vous
- La réponse
- Savoir rassurer
- Reformuler, synthétiser, clôturer l'entretien
- La transmission

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr



# L'ACCUEIL DANS LES COLLECTIVITÉS LOCALES, LES ADMINISTRATIONS ET LES ENTREPRISES

## Objectifs :

Optimiser la qualité du service accueil  
Développer un comportement approprié des personnels concernés  
Savoir diffuser une information suffisante pour communiquer avec aisance

## Public visé :

Personnels d'accueil physique et/ou téléphonique

## Pré requis :

Pas de pré-requis

**Durée** : 3 jours soit 21 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 2730 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 910 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

Alternance apports théoriques et exercices de transposition qui permettent de dénouer des situations vécues ou de roder des situations possibles.

Une session de 2 jours successifs avec une session de rappel d'une journée quelques semaines plus tard.

## Contenu pédagogique

- Comprendre les différentes situations d'accueil
- Identifier les différents publics
- Gérer les situations exceptionnelles accueil en situation perturbée protocole accueil et sécurité
- Être à l'aise pour mettre à l'aise
- Attitude d'écoute et de reformulation
- La transmission de l'information
- Les règles d'or du téléphone

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# L'ACCUEIL DES CLIENTS EN SITUATION DE HANDICAP

## Objectifs :

- Faciliter le contact avec la personne handicapée
- Être capable d'identifier les besoins spécifiques et proposer les solutions adaptées
- Savoir adopter la bonne attitude
- Acquérir un autre regard sur le handicap
- Connaître et pouvoir utiliser les matériels destinés à cette clientèle

## Public visé :

- Hôtelier hôtel 3 étoiles et plus (**obligation de formation**)
- Toute personne qui, dans son activité professionnelle, est chargée d'accueillir du public

## Pré requis

Aucun pré requis

**Durée** : 1 jour soit 7 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 910 euros nets  
(pour un groupe de 6 personnes maximum)  
En INTER : 305 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

Apports théoriques - Mises en situation  
Power point -Support de formation

## Contenu pédagogique

### Découvrir et comprendre les différents types de déficiences

- Qu'est ce que la déficience ?
- Qu'est ce que l'incapacité ?
- Qu'est ce que le handicap ?
- Approche des 4 déficiences : définition, besoins des personnes et comportement

### Pouvoir comprendre et identifier les différentes demandes des personnes en situation handicapante

- Analyse des situations de handicap : comprendre les besoins de la personne lors de ses déplacements, et en situation de travail
- Analyse de la demande : comprendre ses attentes
- Recommandations générales pour mettre la personne en confiance, garantir sa sécurité et compenser son incapacité

### Les attitudes clés pour accueillir une personne en situation de handicap

- Savoir-faire : compétences techniques
- Savoir-être : les qualités humaines

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# L' ENTRETIEN PROFESSIONNEL

*L'entretien professionnel est un rendez-vous obligatoire entre le salarié et l'employeur. Il est destiné à envisager les perspectives d'évolution professionnelle du salarié et les formations qui peuvent y contribuer. L'entretien professionnel ne concerne pas l'évaluation du travail du salarié qui est effectuée dans le cadre de son entretien annuel*

## **Objectifs :**

S'approprier la méthodologie de l'entretien professionnel en tenant compte de la dernière réforme de la formation professionnelle

**Public visé :** Responsable des ressources humaines et du personnel, chargé des ressources humaines

Toute personne amenée à réaliser un entretien professionnel et souhaitant améliorer ses pratiques, manager de proximité, cadres

**Pré requis :** connaître les « basiques » de la communication.

**Durée :** 2 jours soit 14 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates :** à déterminer

**Lieu :** Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

**Coût :**

En INTRA : 1820 euros nets  
(pour un groupe de 6 personnes maximum)  
En INTER : 606 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## **Méthodes & Outils pédagogiques**

Vérification des savoirs faire

Mise en œuvre progressive des outils appropriés

Simulation des entretiens

Cette formation s'articule autour d'une pédagogie active et participative qui intègre Alternance d'apports théoriques et de mises en situation  
Des grilles d'entretien professionnel remises aux apprenants leur permettront de disposer d'outils de travail concrets à l'issue de la formation

## **Contenu pédagogique :**

- Clarification des notions d'entretiens professionnels  
Les obligations légales, les nouveaux enjeux de l'entretien professionnel  
Les procédures à suivre par l'entreprise  
Les droits et devoirs des salariés
- Comprendre les enjeux  
Principes  
Objectifs  
Contexte
- S'approprier les différentes phases  
La trame du support  
Les différentes étapes de l'entretien
- Adopter la bonne posture pour réussir ses entretiens  
Adopter à chaque phase le bon comportement  
Savoir observer, écouter et questionner  
Favoriser un climat de confiance
- Séquences filmées  
Jeux de rôle, mises en situation et feedback

## Objectifs :

- Adapter son comportement en fonction de la situation tout en conservant une image professionnelle
- Développer son aisance relationnelle pour faire face efficacement aux situations quotidiennes
- Etablir des relations positives et de confiance avec son équipe et susciter l'adhésion
- Prévenir et gérer les situations difficiles et/ou conflictuelles

## Public visé :

Tout salarié

## Pré requis

Si parcours qualifiant, diplôme ou titre de niveau IV ou V validé  
Pas de pré-requis dans les autres cas de figure

**Durée** : 6 jours soit 42 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 5460 euros nets  
(pour un groupe de 12 personnes maximum)  
**En INTER : 1092 euros nets par personne**

## Méthodes & Outils pédagogiques

Combinaison d'apports théoriques et d'applications pratiques. Jeux de rôle et mise en situation. Partages d'expériences.

## Contenu pédagogique

### Les principes de la communication

- Le schéma de communication
- Les enjeux de la communication non verbale
- Les obstacles à la communication
- Le phénomène de déperdition du message
- Définition de l'écoute active et du feed-back

### Communiquer en réunion, avec un groupe de travail

- Identifier le rôle et le profil de chaque participant
- Savoir prendre la parole pendant une réunion
- Savoir présenter une idée
- S'assurer de la bonne compréhension et de l'écoute
- Etre écouté par ses collaborateurs en réunion

### Communiquer avec sa hiérarchie

- Formuler une demande claire et acceptable
- Exprimer ses sentiments, ses points de vue
- Clarifier les attentes, les moyens et contraintes afin de faciliter le travail
- Rendre compte de son activité, des écarts, des difficultés, proposer des solutions
- Présenter un projet à l'équipe dirigeante
- Communiquer par écrit avec sa hiérarchie

### Communiquer avec ses collègues, l'équipe

- Établir un esprit d'équipe
- Les règles du travail en équipe
- Prendre en compte la perception de l'autre et intégrer les différences respectives
- Pratiquer l'écoute active : savoir écouter, se taire, encourager, poser des questions et reformuler

### Prévenir et gérer les conflits

- Identifier les mécanismes du conflit : causes, dynamiques, interactions, résolution
- Savoir gérer des tensions avec un collègue
- Devoir faire appel à sa hiérarchie pour résoudre un conflit
- Savoir maîtriser ses émotions et privilégier les faits
- Prévenir les conflits ou les utiliser comme opportunités

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# COMMUNICATION INTERPERSONNELLE - NIVEAU II

## Objectifs :

Comprendre son style de communication  
Identifier celui des autres  
S'adapter à ses interlocuteurs habituels  
Sélectionner et formuler ses arguments pour convaincre

## Public visé :

Cadres, Managers, Managers de proximité, Techniciens.

## Pré requis

« Pratiquer la communication interpersonnelle » ou autre module « généraliste » en matière de communication

**Durée** : 3 jours soit 21 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 2730 euros nets  
(pour un groupe de 6 personnes maximum)  
En INTER : 910 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

« Profil de préférences cérébrales » à remplir en amont de la formation – Méthode participative orale, exercices jeux de rôles, études de cas.

## Contenu pédagogique

- Repérer son profil communicant
  - Déterminer son style de perception et de communication par l'analyse de son profil de préférences
  - Identifier ses points forts et ses points d'amélioration dans la communication quotidienne.
- Identifier le profil de ses interlocuteurs habituels
  - Les 4 grands styles d'intelligence : l'expertise, l'organisation, le relationnel, l'imagination
  - Ce qui motive chacun des styles
- S'adapter facilement et rapidement aux autres
  - Comprendre la façon de réfléchir et d'agir de ses interlocuteurs
  - Adapter sa communication et son argumentation
  - Traiter les blocages ou les situations sensibles
- Mettre en place un programme de développement personnalisé
  - Réaliser l'inventaire de ses préférences et de ses potentiels à développer
  - Élaborer un programme d'actions concrètes à mettre en place dans son environnement professionnel.

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# COMMUNICATION INTERPERSONNELLE / UTILISER PROCESS COM® - NIVEAU III

---

## Objectifs :

Identifier son type de personnalité et adapter sa communication

Comprendre le comportement de ses interlocuteurs et y répondre de façon adaptée

Anticiper ses propres réactions inadaptées et celles de ses interlocuteurs

Réagir de façon efficace face à des comportements inadéquats de nos interlocuteurs

## Public visé :

Toute personne désirant améliorer sa communication avec ses interlocuteurs professionnels.

## Pré requis

Aucun

**Durée** : 2,5 jours soit 17 heures 30  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

**En INTRA : 2275 euros nets**

(pour un groupe de 6 personnes maximum)

**En INTER : 758 euros nets par personne** (3 participants minimum)

**+ 180 €JROS par personne de matériel pédagogique (Process Com®)**

## Méthodes & Outils pédagogiques

Méthode participative orale, exercices et entraînements (jeux de rôle), autodiagnostic en amont de la formation

## Contenu pédagogique

- S'approprier les outils de Process Com®
  - Le contenu et le processus de la communication
  - La structure de personnalité : les 6 typologies
  - Connaître et savoir repérer les caractéristiques observables de chaque type de personnalité
  - Les 10 composantes du modèle Process Com®
- Analyser l'impact de sa personnalité sur son mode de communication
  - Identifier et comprendre son profil psychologique personnel
  - Se donner les moyens de gérer son propre stress
  - Développer sa flexibilité en activant les différentes parties de sa personnalité
- Pratiquer une communication individualisée pour s'adapter à chaque interlocuteur
  - Repérer le style adapté à chaque interlocuteur
  - Utilisés les canaux de communication adaptés
  - Reconnaître les interlocuteurs en fonction de leur personnalité
- Rétablir une communication efficace avec ses interlocuteurs
  - Comprendre les difficultés relationnelles rencontrées avec certains interlocuteurs
  - Anticiper les comportements inefficaces dans les situations de stress
  - Mettre en œuvre les modes d'intervention d'une communication efficace.

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

® outils déposés par les formateurs



## Objectifs :

Créer des valeurs communes de coopération autour des enjeux de l'entreprise  
Gérer les résistances au changement et la difficulté à "se faire comprendre"  
Diminuer notablement les conflits dus aux incompréhensions et représentations.

## Public visé :

Équipes opérationnelles

## Pré requis :

Pas de pré-requis

**Durée** : 5 jours soit 35 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 4550 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 1517 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques :

Acquisition des concepts de l'écoute empathique - de la gestion des conflits et de la performance contextuelle. Mises en situation - Retour d'expériences et évaluation à long terme sur des cas concrets d'entreprises.

Approche centrée sur la personne -

Concepts et outils de la motivation - de la hiérarchie des besoins - des critères de motivation et d'insatisfaction sur la tâche.

## Contenu pédagogique

- Les constructions identitaires socio culturelles et professionnelles
- Les représentations
- Les rapports au pouvoir - aux savoirs - à l'autorité
- Les relations hiérarchiques (notions d'influence et de dépendance)
- Les relations avec les collègues de travail
- La hiérarchie des besoins
- Les critères de motivation et d'insatisfaction sur la tâche
- La capacité à construire un projet professionnel et à s'y investir
- Influence des identités professionnelles sur les notions d'autonomie - de motivation et de responsabilité
- Les effets des attitudes dans le dialogue dans les relations avec autrui
- Les effets des blocages socio cognitifs (inter personnels) sur l'évolution personnelle et professionnelle, sur la performance de l'entreprise et la satisfaction du client en interne et en externe

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)



# LA CONDUITE D' ENTRETIEN

---

## Objectifs :

Adopter le discours et le comportement efficaces lors d'entretien de face à face.

Maîtriser les techniques d'entretien

Gagner en fluidité relationnelle dans les entretiens

## Public visé :

Cadres, Managers, Managers de proximité, Techniciens.

## Pré requis

Connaître les « basiques » en matière de communication.

**Durée** : 2 jours soit 14 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 1820 euros nets  
(pour un groupe de 6 personnes maximum)

En INTER : 606 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

Méthode participative orale, exercices, entraînements (jeux de rôles filmés)

## Contenu pédagogique

- Les 3 étapes de la préparation de l'entretien
- Établir un contact approprié avec son interlocuteur
  - Utiliser la communication non verbale
  - Améliorer son image par la cohérence entre messages verbaux et non verbaux.
  - Agir sur la qualité des relations interpersonnelles
- Communiquer avec efficacité
  - Transmettre un message en fonction de son interlocuteur
  - Utiliser de façon appropriée les 6 attitudes d'écoute en fonction de son interlocuteur.
- Structurer ses entretiens
  - Définir son objectif en fonction des enjeux et des interlocuteurs
  - Prévoir le suivi d'entretien
  - Connaître et s'entraîner aux cinq phases de l'entretien
- S'adapter à l'interlocuteur
  - Identifier le cadre de référence de l'interlocuteur et l'intégrer dans l'entretien
  - Développer une attitude constructive
  - Gérer les situations difficiles

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr



# *Communication visuelle*

---

## LA NEWSLETTER

---

### **Objectifs :**

Comprendre les fonctions d'une newsletter et en maîtriser les règles de rédaction

### **Public visé :**

Tout public, chef d'entreprise, service communication

### **Pré requis :**

Pas de pré requis

**Durée** 2 jours soit 14 heures  
Par séance de 3h30  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

### **Coût :**

En INTRA : 1820 euros nets  
(pour un groupe de 6 personnes maximum)  
En INTER : 607 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

### **Méthodes & Outils pédagogiques :**

Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques en relation avec le projet d'entreprise des stagiaires

### **Contenu pédagogique**

#### **Comprendre les fonctions de la newsletter**

- L'information.
- La promotion.
- La fidélisation de la clientèle.
- L'image de l'entreprise.

#### **La recherche des angles d'approche**

- Adapter le contenu aux cibles.
- Rechercher des angles originaux sur un sujet.
- Exploiter les interviews et témoignages.

#### **Le traitement des sujets**

- La constitution du comité de rédaction.
- Le choix des rubriques.
- Les règles de rédaction.
- Les fondements de l'écriture journalistique.

#### **Le travail d'editing**

- Corrections, titres, illustrations, légendes.
- Le suivi technique (mise en page, sous-traitance)

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)



*RESSOURCES HUMAINES*

---

# TUTEUR PRO

---

## Objectifs :

Faire le point sur la pratique personnelle du stagiaire en matière de tutorat et lui apporter les connaissances, méthodes et outils nécessaires pour le professionnaliser.

Donner les outils nécessaires pour lui permettre d'envisager la certification et la reconnaissance de ses compétences de tuteur avec l'obtention d'un Certificat de Compétences en Entreprise puis du Titre Consulaire de Tuteur en entreprise.

## Public visé :

Tout salarié amené à être tuteur en entreprise

## Pré requis

Avoir au moins 2 ans d'expérience dans une qualification en rapport avec l'objectif de professionnalisation visé

**Durée :** 2 jours (14 heures) dont  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates :** A déterminer

**Lieu :** Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 1820 euros nets  
(pour un groupe de 6 personnes maximum)  
En INTER : **675 euros nets par personne**  
**(3 participants minimum)**

## Méthodes & Outils pédagogiques

Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques.

**Possibilité de faire reconnaître ses compétences par le Certificat de Compétences en Entreprise : « Exercer le rôle de tuteur en entreprise »**

## Contenu pédagogique

### • Présenter son entreprise et son environnement

#### • Le rôle du tuteur

- Définition et rôle du tuteur ou du maître d'apprentissage
- Les besoins du tuteur
- La silhouette du tuteur

#### • L'expertise

- Expert entreprise
- Expert métier/poste
- Le rôle au sein de l'entreprise

#### • L'intégration

- Réussir l'intégration
- Le livret d'accueil

#### • L'autonomie

- Définir la fiche de poste
- Formaliser la mission du tuteur
- Le cadrage de la mission

#### • Le plan de progrès

- Construire un plan de progrès
- Suivre l'évolution
- Mesurer l'évolution

#### • L'environnement du tuteur

- Définir les acteurs du tutorat
- Les règles de la communication

#### • Perspectives vers la certification / reconnaissance de la fonction tutorale

- Le CCE
- Le Titre Consulaire

#### • Débriefing de la session

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# PERMIS DE FORMER - ADHERENTS FAFIH

## Objectifs :

### Module 1 :

\*Participer à l'information, l'orientation et l'articulation du parcours de formation professionnelle de l'alternant dans le secteur CHR

\*Permettre à l'alternant de tirer profit au maximum de l'alternance.

### Module 2 :

\* Créer les conditions d'une intégration professionnelle réussie dans l'entreprise, le métier et plus largement le secteur CHR.

\* Accompagner l'alternant dans la découverte du métier et dans la construction de son projet professionnel

### Module 3 :

\* Organiser et réaliser le parcours de formation professionnelle de l'alternant en situation de travail

\* Contribuer à l'évaluation des acquis professionnels de l'alternant tout au long du parcours de formation

\*

### Module 4 :

\* Initiation au droit social : les contrats de formation en alternance dans le secteur HCR

## Public visé :

Tout salarié amené à être tuteur ou maître d'apprentissage en entreprise

## Pré requis

Avoir au moins 2 ans d'expérience dans une qualification en rapport avec l'objectif de professionnalisation visé

**Durée :** 2 jours (14 heures) dont  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates :** A déterminer

**Lieu :** Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTER :

**210 euros nets par personne Pour un groupe de 8 participants**

**420 euros nets par personne Pour un groupe de 4 personnes minimum**

**(4 minimum – 10 maximum)**

## Méthodes & Outils pédagogiques

Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques.

**Possibilité de faire reconnaître ses compétences par le Certificat de Compétences en Entreprise :**

« Exerger le rôle de tuteur en entreprise »

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

## Contenu pédagogique

**Module 1 : Rappels des devoirs de former du maître d'apprentissage et du tuteur**

### • Articulation entre les attentes de l'alternant et la formation :

- Présenter son entreprise et son environnement pour situer le secteur HCR
- Présenter son rôle de maître d'apprentissage ou tuteur
- Echanger sur le projet professionnel de l'alternant
- Cerner les besoins, les attentes et le degré d'autonomie
- Formuler les différentes étapes du parcours de formation
- Présenter la mission de l'alternant
- Présenter le contrat d'apprentissage et le contrat de professionnalisation (devoirs de l'employeur et de l'alternant)
- Identifier les connaissances et compétences des qualifications visées

### • Point sur des qualités pédagogiques nécessaires favorisant le dialogue, l'écoute et l'explication du projet de formation

**Module 2 : Faire comprendre l'importance de préparer l'accueil, l'intégration et l'accompagnement, les notions de disponibilité.**

- Identifier collectivement les actions pouvant être menées pour réussir l'accueil, l'intégration et l'accompagnement

### • Accueil de l'alternant dans l'entreprise

- Présenter l'entreprise, le service, l'équipe et l'organisation de travail
- Présenter le métier visé par l'alternant, ainsi que son environnement (situation du poste dans la chaîne des autres emplois dans l'entreprise)
- Présenter le référentiel métier et les perspectives de formation et d'évolution dans le secteur CHR

### • Accompagnement de l'alternant dans l'entreprise

- Présenter les règles d'hygiène et de sécurité
- Planifier le suivi régulier de l'alternant
- Développer la motivation de l'alternant et ses aptitudes pour le métier
- Développer le professionnalisme, l'autonomie et la responsabilisation de l'alternant
- Elaborer le parcours et le rythme de formation en situation de travail au regard des compétences et du niveau de l'alternant
- Identifier les personnes ressources en fonction des techniques à apprendre
- Définir les séquences formatives et leurs évaluations en situation réelle de travail

### • Intégration de l'alternant dans l'entreprise

- Présenter les règles de l'organisation du travail et du fonctionnement de l'entreprise
- Faciliter la relation de l'alternant avec les autres collaborateurs de l'entreprise sans oublier de présenter son activité au sein de l'entreprise
- Identifier toute difficulté susceptible de perturber la formation et l'intégration de l'alternant
- Repérer les enjeux et les conditions de réussite de la mission, notamment pour fidéliser l'alternant dans le secteur CHR
- Mettre en situation l'alternant et vérifier sa motivation
- Valoriser le travail réalisé.

**Module 3 : Importance du rôle pédagogique du maître d'apprentissage ou du tuteur – Préparation méthodologique du parcours de formation rappelant les conditions d'alternance entre l'entreprise et le centre de formation..**

- Présenter le référentiel et les activités professionnelles relatives au diplôme ou certificat préparé
- Echanger et entretenir une relation suivie avec un référent du centre de formation
- Organiser les activités de l'alternant en fonction des compétences clés à acquérir
- Etablir un programme de travail de l'alternant et identifier les personnes avec lesquelles l'alternant réalisera les tâches.
- Analyser et exploiter les erreurs et les difficultés pour faciliter les apprentissages
- Articuler les séquences de formation en entreprise avec la progression établie en centre de formation
- Mesurer les progrès de l'alternant et adapter sa progression établie en centre de formation
- Encourager les progressions et maintenir la relation de confiance
- Participer aux évaluations qualifiantes et mettre en œuvre le contrôle en cours de formation (CCF)

**Module 4: Expliquer l'objectif et le contenu des contrats de formation en alternance.**

- Les contrats en alternance dans le secteur HCR
- Le cadre juridique, le contrat de travail, le statut du salarié
- Forme et durée des contrats
- Règlementation et durée de formation
- Rappel sur la réglementation des mineurs
- Informer l'alternant sur les aides possibles dans le secteur HCR (Logement, permis de conduire...)



# INTERESSEMENT ET PARTICIPATION : ASSOCIER LES SALARIES AUX RESULTATS DE L'ENTREPRISE

---

## Objectifs :

- Prendre connaissance des dispositifs permettant d'associer les salariés aux résultats de l'entreprise.
- Maîtriser le cadre légal et les modalités de mise en place des accords d'intéressement et de participation.
- Connaître le régime fiscal et social des sommes attribuées au titre de la participation et de l'intéressement.

## Public visé : tout public

## Pré requis : aucun

**Durée** : 1 jour soit 7 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : **910 euros nets**  
(pour un groupe de 12 personnes maximum)  
En INTER : **305 euros nets par personne**  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques.  
Études de cas

## Contenu pédagogique :

### ***Intéressement et participation : objectifs et particularités de chaque dispositif***

- Les entreprises concernées
  - o Le dispositif facultatif de l'intéressement
  - o L'assujettissement obligatoire au régime de la participation des entreprises d'au moins 50 salariés
- Les modes de conclusion des accords de participation et d'intéressement
- Les modalités de calcul, de répartition et de versement
  - o Le contenu des accords
  - o La réserve spéciale de participation
  - o Le supplément de participation
  - o Le calcul de la prime d'intéressement
  - o L'affectation et le versement des sommes attribuées
- Le régime social et fiscal des sommes versées
  - o Le bénéfice du régime social et fiscal de faveur de la participation
  - o Les avantages sociaux et fiscaux de l'intéressement
  - o Le crédit d'impôt en faveur de l'intéressement

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr



# *Développement personnel*

---

# REPÉRAGE DES TALENTS : COMPÉTENCES ET PERFORMANCE DE L'ENTREPRISE

---

## **Objectifs :**

Repérer dans l'organisation les "talents" nécessaires à l'atteinte des objectifs de l'entreprise  
Construire un plan de formation efficace  
Accompagner les acteurs de l'entreprise vers leur développement personnel et professionnel

## **Public visé :**

L'ensemble des acteurs de l'entreprise

## **Pré requis :**

Aucun

**Durée** : 24 heures/personne à cadencer en fonction des contraintes de l'entreprise

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio  
ou en intra entreprise

## **Coût :**

En INTRA : 3120 euros nets

## **Méthodes & Outils pédagogiques :**

Individualisation en intra entreprise et/ou service de la fonction publique.

Reformulation des objectifs

Repérage des dysfonctionnements -

Positionnement des objectifs dans la réalité de l'entreprise.

Proposition de mise en oeuvre d'actions d'accompagnement adaptées aux besoins identifiés.

Pédagogie centrée sur la personne

## **Contenu pédagogique**

- Entretiens individuels
- Repérage des tendances professionnelles
- Positionnement en communication inter personnelle
- Analyse des seuils d'autonomie - de motivation - de responsabilité
- Identification des "blocages"
- Repérage des besoins : formation continue - VAE
- Deux bilans seront réalisés : un complet et comprenant des éléments personnels et confidentiels remis au bénéficiaire - un autre plus synthétique reprenant les besoins en formation continue et/ou en VAE remis au chef d'entreprise
- Une proposition de plan de formation sera remise au chef d'entreprise (individuel et collectif)

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# TPE ET PERFORMANCE

---

**Objectifs :**

Favoriser le renforcement de la confiance du dirigeant et la pérennité de la TPE

**Public visé :**

Dirigeants de TPE

**Pré requis :**

Pas de pré-requis

**Durée** : 5 jours soit 35 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

**Coût :**

En INTRA : 4550 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 1517 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

**Méthodes & Outils pédagogiques :**

Outils et méthode favorisant la confiance en soi, la dynamique groupale et la mise en pratique de tableaux de bord, d'outils d'organisation du travail pour permettre au dirigeant de la TPE de structurer son entreprise et de la pérenniser.

**Contenu pédagogique**

- L'identité professionnelle du dirigeant d'une TPE
- L'organisation du travail et la gestion des priorités
- La création de tableaux de bord : structurer l'entreprise
- Les obligations réglementaires : cadence - anticipation
- La gestion du personnel : mobilisation de l'équipe autour des spécificités d'une TPE - polyvalence - engagement - autonomie - responsabilité
- Apprendre à déléguer pour se concentrer sur la R & D
- Communiquer à l'oral et à l'écrit
- Repérer ses atouts et les valoriser : se concentrer sur le développement du produit et se différencier sur le marché
- Apprendre à sous-traiter
- Repérer les contraintes de l'environnement : milieu - matériel - méthodes - matière - main d'œuvre et adapter une stratégie favorable au développement de l'entreprise
- Gérer le stress : apprendre à se détendre pour mieux rebondir

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# OPTIMISER VOTRE GESTION DU TEMPS

---

## Objectifs :

Réfléchir en collectif et en individuel à notre façon d'aborder la gestion du temps  
Identifier les causes de nos points faibles en matière d'organisation  
Déterminer des pistes d'amélioration.

## Public visé :

Tout collaborateur

## Pré requis :

Pas de pré-requis

**Durée** : 2 jours soit 14 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio  
+ en entreprise

## Coût :

En INTRA : 910 euros nets (pour un groupe de 8 personnes maximum) + 910 euros par participant  
En INTER : 1820 euros nets par personne  
(4 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

Apports théoriques et méthode participative  
7h + suivi individuel (1 jour + coaching individuels en entreprise en aval de la formation)

## Contenu pédagogique

- Introduction
- Objectifs de la journée
- Méthode de travail et horaires
- Tour de table et présentations individuelles ou croisées
- Caractéristiques personnelles et gestion du temps
- Tenir compte de notre tendance naturelle
- Les lois du temps qui nous accablent
- L'influence de nos guides intérieurs
- Recommandations utiles
- Comment se concentrer sur les priorités ?
- Clarifier ce qui est important pour vous
- Repérer les priorités de votre organisation
- Distinguer l'important et l'urgent
- Faire des listes d'actions
- Planifier efficacement
- Trier parmi les demandes multiples
- Situer les causes des difficultés
- Comment mieux s'accorder avec les autres ?
- Partager les priorités
- Savoir dire non
- Pratiquer la délégation
- Éviter le gaspillage collectif
- Les outils de la gestion du temps
- Conclusion
- rédaction de plans d'actions personnels

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

# CULTIVER L’AFFIRMATION DE SOI

---

## Objectifs :

Connaître et mettre en œuvre les actions permettant de mieux s’affirmer et de faire face aux situations de passivité, d’agressivité, de manipulation :

- Ajuster son comportement à celui des autres avec plus d’assurance
- Solliciter les autres positivement
- Savoir critiquer avec justesse

## Public visé :

Cadres, Managers, Managers de proximité, Techniciens, Responsables de services administratifs.

## Pré requis

Aucun.

**Durée** : 3 jours soit 21 heures (2+1)  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 2730 euros nets  
(pour un groupe de 6 personnes maximum)  
En INTER : 910 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

Méthode participative orale, autodiagnosics, exercices et entraînements.

## Contenu pédagogique

- Identifier son profil assertif en milieu professionnel (autodiagnostic)
  - Comprendre son mode de fonctionnement
  - Identifier ses comportements inefficaces
  - Développer l’affirmation de soi : devenir assertif
- Les comportements qui perturbent : savoir y faire face
  - Désamorcer l’agressivité
  - Agir face à la passivité
  - Éviter les pièges de la manipulation
- Formuler une critique constructive
  - Préparer sa critique
  - S’expliquer avec la méthode DESC
- Dire non avec assertivité.
  - Dire non lorsque c’est nécessaire
  - La bonne attitude pour dire non

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)



## TRAVAILLER ESTIME DE SOI ET CONFIANCE EN SOI

---

### Objectifs :

Comprendre les mécanismes de l'estime de soi  
Augmenter sa confiance en soi  
Renforcer son potentiel  
Favoriser le développement de l'estime de soi par autrui.

### Public visé :

Cadres, Managers, Managers de proximité.

### Pré requis

Aucun

**Durée** : 2 jours soit 14 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

### Coût :

En INTRA : 1820 euros nets  
(pour un groupe de 6 personnes maximum)  
En INTER : 606 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

### Méthodes & Outils pédagogiques

Méthode participative orale, autodiagnostic

### Contenu pédagogique

- Comprendre et s'approprier les mécanismes de l'estime de soi
  - Distinguer estime de soi et confiance en soi
  - Faire le point pour soi même (autodiagnostic)
  - Cultiver son processus d'évolution personnelle
- Renforcer son propre potentiel d'estime de soi
  - S'impliquer dans la relation à soi-même
    - Adopter une position juste par rapport aux autres
    - Travailler sur l'acquisition d'une paix intérieure
    - Augmenter sa conscience personnelle
    - Découvrir son identité essentielle
- S'estimer pour se développer et avoir confiance
  - Savoir reconnaître son importance et son unicité
  - Se positionner pour être en accord avec ses motivations profondes et ses valeurs
  - Agir en réalisant ses buts et son projet de vie
- Développer l'estime de soi et des autres
  - Celle de ses collaborateurs
  - Créer un climat de confiance dans ses relations professionnelles

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# S'AUTOCOACHER POUR S'ADAPTER AU CHANGEMENT

---

## Objectifs :

Savoir exprimer ses qualités et renforcer sa flexibilité

Diminuer sa résistance au changement

Résoudre ses propres divergences personnelles (conflits intérieurs)

## Public visé :

Cadres, Managers, Managers de proximité, Techniciens.

## Pré requis

Aucun

**Durée** : 2 jours soit 14 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 1820 euros nets  
(pour un groupe de 6 personnes maximum)  
En INTER : 606 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

Méthode participative orale, exercices et entraînements (jeux de rôle).

## Contenu pédagogique

- Maîtriser ses réactions face aux évènements
  - Décoder ses émotions et les canaliser
  - Orienter ses pensées et sa réflexion de façon constructive
- Puiser son énergie à sa source
  - S'appuyer sur ses motivations intrinsèques
  - Utiliser des indicateurs pour orienter ses choix et ses actions
  - Mettre en perspective ses efforts au quotidien
- Construire pas à pas ses objectifs pour atteindre ses buts
  - Formuler ses objectifs de façon constructive et créative
  - Mettre ses ressources au profit de sa réussite
  - Cerner les limites à ne pas dépasser dans le flot de l'action
  - S'ouvrir à de x potentiels
- Lever ses propres résistances
  - Déjouer les sentiments d'échec et les peurs
  - Prendre conscience des représentations qui restreignent la capacité d'action
- Projeter une image de soi différente
  - Savoir faire preuve de clémence envers soi-même
  - S'autoriser à se rêver tel(le) que l'on souhaite devenir
  - Mettre en avant ce que les autres ne voient pas.

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

# OPTIMISER SA CAPACITE D'ADAPTATION ET SON IMPACT PERSONNEL

---

## Objectifs :

- Accroître son impact (discours/comportement) auprès de ses interlocuteurs grâce à l'acquisition d'outils issus de la PNL
- Influencer de manière constructive et positive
- Gérer ses émotions.

## Public visé :

Cadres, Managers, Managers de proximité

## Pré requis

Aucun.

**Durée** : 6 jours soit 42 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h) (2+1)

**Dates** : A déterminer  
(1 à 2 jours par semaine)

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 5460 euros nets  
(pour un groupe de 6 personnes maximum)  
En INTER : 1820 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

Méthode participative orale, autodiagnostic, exercices et entraînements.

## Contenu pédagogique

- Favoriser l'entrée en relation : « la synchronisation non verbale »
- Se montrer réceptif aux ressentis émotionnels : « la calibration »
- S'adapter aux perceptions de l'autre : « le VAKOG »
- Ajuster sa communication verbale : « la synchronisation verbale »
- Bien comprendre son interlocuteur : « l'écoute active »
- Utiliser « le métamodèle » dans sa communication orale
- Gérer les obstacles : « le recadrage »
- Construire ses scénarios de réussite : « la stratégie d'objectifs »
- Élaborer ses projets avec cohérence : « les niveaux logiques »
- Se préparer pour réussir : « la visualisation »
- Mobiliser son énergie : « l'ancrage des ressources »
- Gérer les freins personnels : « la dissociation simple »

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

# PREPARER SA RETRAITE

---

## Objectifs :

- Aborder la retraite de façon plus sereine
- Établir son projet personnel
- Favoriser la prévention de son vieillissement intellectuel
- Acquérir une connaissance synthétique des dispositions légales concernant son patrimoine.

## Public visé :

Toute personne concernée par une proche cessation d'activité professionnelle

## Pré requis

Aucun.

**Durée** : 2 jours soit 14 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 1820 euros nets  
(pour un groupe de 6 personnes maximum)  
En INTER : 606 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

Méthode participative orale, réflexions en sous-groupes

## Contenu pédagogique

- Prendre conscience des implications de ce changement de vie
- Aborder positivement la rupture avec le travail, les relations, l'entreprise
- Partir sereinement : se préparer à transmettre ses compétences, savoir transmettre
- Identifier les changements liés à la retraite : statut, relations, rythmes, activités
- Repérer et satisfaire ses besoins fondamentaux et les valeurs qui s'y rattachent.
- Préparer son projet de vie
  - Nouvel environnement, nouvelles relations familiales et sociales
  - rapport au temps et recherche du rythme propre
  - Nouvelles idées d'activités, loisirs, bénévolat
  - Formaliser son projet de vie à court, moyen, long termes
  - Harmoniser son projet de vie avec ses valeurs personnelles
- Conserver et transmettre son patrimoine (apports synthétiques)
  - La gestion du patrimoine
  - Droit et fiscalité des successions : préparer sa succession
- Créer et développer des relations harmonieuses
  - Outils et conseils pour gérer des relations : le couple au quotidien ; les parents âgés ; les petits enfants
  - Éviter l'écueil de la solitude
- Entretenir sa mémoire
  - L'impact de l'hygiène de vie sur la mémoire
  - S'entraîner par des méthodes et des outils simples à la développer

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)



*Commerce, vente*

---

# RESPONSABLE DE DEVELOPPEMENT COMMERCIAL

## Diplôme d'état homologué de niveau II (BAC +3)

Le Responsable de Développement Commercial (RDC) exerce au sein d'entreprises, d'établissements ou d'agences relevant de secteurs extrêmement diversifiés comme l'industrie, l'immobilier, les transports, les communications, la banque, l'assurance, les prestations d'ingénierie et de conseil, les médias, les hautes technologies,.... Selon le secteur d'activités, la clientèle du RDC peut être composée de particuliers ou d'entreprises.

Rattaché à un directeur commercial, un directeur région au sein d'entreprises dotées de départements commerciaux, ou directement auprès du chef d'entreprise pour les PME, le RDC a la responsabilité de développer le chiffre d'affaires de son entreprise auprès de grands comptes, de comptes clefs ou au niveau d'une zone géographique.

Ayant pour mission de mettre en œuvre la politique commerciale définie par sa direction, il élabore et conduit un plan d'actions commercial, organise sa prospection, propose et négocie les offres avec les clients. Il intervient souvent sur des offres complexes, qui nécessitent l'élaboration de solutions «sur-mesure», adaptées aux besoins du client ou aux projets de l'entreprise. Dans ce cadre, il travaille en étroite collaboration avec les autres services de l'entreprise : juridique, achat, marketing, technique, ..., et assure une fonction de pilotage du projet à ses différentes étapes, depuis la conception de l'offre, jusqu'à sa livraison, et transmet ensuite le relais aux équipes techniques chargées de la réalisation sur le terrain.

A l'issue de la vente, il vérifie la conformité du contrat produit au regard des prestations vendues, et assure un suivi afin de contribuer à fidéliser les clients tout en vérifiant le bon déroulement de la réalisation des prestations convenues.

Responsable de son activité, le RDC est plus souvent en déplacement chez ses clients, que dans son bureau. Il doit être autonome, organisé et connaître parfaitement les produits ou services qu'il commercialise. Son professionnalisme et ses résultats sont liés à sa capacité à fidéliser ses clients auprès desquels il doit assurer des offres de qualité et adaptées à leurs besoins.

**Métiers occupés à la sortie de la formation :** Responsable commercial/ Manager de clientèle/ Développeur commercial/ Chargé d'affaires/ Technico-commercial/ Responsable grands comptes/ Responsable de centre de profit

### MISSIONS

- Assure la veille de son marché et exploite les données
- Manage le développement commercial de l'entreprise en mode projet
- Prospecte et analyse les besoins
- Mène des négociations complexes
- Contractualise les offres commerciales
- Manage une équipe projet sur une action commerciale

### ADMISSION

-Titulaire d'un diplôme de niveau III (BAC +2), avec de réelles aptitudes commerciales.

-3 années d'expérience professionnelle

Sélection : dossier, test et entretien de groupe

### VALIDATION

Diplôme inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) de niveau II (BAC+3).

### ORGANISATION PEDAGOGIQUE

Durée de formation : 455 heures – Octobre n à juin n+1

Frais de formation : 1 000€ sous statut d'étudiant

Contrat d'apprentissage ou contrat de professionnalisation (*Alternance : 2 jours par semaine en centre et 3 jours en entreprise*)



MODULES	heures
<b>BLOC A Gérer et assurer le développement commercial</b>	
Conduire un projet	14 h
Assurer une veille du marché	7 h
Créer des tableaux de bord et des enquêtes	14 h
Exploiter des données marketing au service de la stratégie commerciale	21 h
Elaborer un plan d'action commerciale	28 h
Elaborer un budget prévisionnel	21 h
Intégrer le cross-canal dans sa pratique commerciale	14 h
Prendre en compte le RSE dans le développement de l'entreprise	14 h
<b>BLOC B Prospector, analyser les besoins et négocier une offre</b>	
Exploiter les données pour détecter des marchés potentiels	7 h
Définir une stratégie et un plan de prospection	14 h
Maitriser les principaux outils de prospection et d'analyse	14 h
Conduire un entretien de découverte	28 h
Réaliser un diagnostic client	14 h
Construire une offre technique commerciale	21 h
Evaluer l'impact financier de la solution proposée	21 h
Construire l'argumentaire de vente	14 h
Préparer les différents scénarii de négociation	14 h
Maitriser les différentes techniques de communication nécessaires à la négociation	14 h
Négocier en tenant compte des acteurs clés et des objections	35 h
Contractualiser l'offre en respectant la législation en vigueur	7 h
<b>BLOC C Manager une action commerciale en mode projet</b>	
Maitriser les outils de la gestion de projet	28 h
Organiser et mettre en place une équipe projet	14 h
Assurer le leadership d'un projet en utilisant les outils du management transversal	28 h
Animer une réunion dans le cadre d'un projet	14 h
Evaluer et analyser les résultats d'un projet	7 h
<b>TOTAL</b>	<b>427 h</b>
EVALUATIONS	28 h
<b>TOTAL</b>	<b>455 h</b>



## **VENDEUR CONSEILLER COMMERCIAL**

### **Diplôme d'état homologué de niveau IV (BAC)**

Le Vendeur Conseiller Commercial exerce son activité au sein d'entreprises commerciales (distributeurs, concessionnaires, grossistes), industrielles et agricoles (fabrication et commercialisation de biens de consommation courante, de petits équipements, de fournitures industrielles, agricoles), de services ou de plateformes en ligne (vente de prestations : entretien, location de matériel, communication publicitaire).

Placé sous la responsabilité d'un responsable du développement des ventes, d'un chef de rayon, d'un responsable de magasin ou d'un commerçant, il peut également assurer une fonction d'assistant auprès d'un attaché commercial.

Il intervient essentiellement dans le contexte de ventes simples, et peut s'adresser à une clientèle à distance ou en face à face. L'intensification de la concurrence des gammes de produits travaillées par les services marketing et communication, ainsi que les nouvelles modalités d'achat développées par les sites en ligne, exigent une plus grande maîtrise des techniques relationnelles pour mieux cerner ce qui déclenchera l'acte d'achat et la réalisation de ventes complémentaires et ou additionnelles.

Quels que soient les modes ou les contextes dans lesquels il exerce, le Vendeur Conseiller Commercial prépare ses ventes en approfondissant sa connaissance des produits ou services commercialisés afin de pouvoir conseiller les clients et prospects, et développe un argumentaire adapté aux prestations à fournir.

Il contribue également à la promotion des prestations réalisées par son entreprise

**Métiers à la sortie du diplôme :** Commercial/ Employé commercial/Assistant de vente/ Chargé de prospection/ Vendeur/ Vendeur spécialisé/Téléprospecteur...

#### **ADMISSION / PRE-REQUIS**

Titulaire d'un Niveau V (BEP, CAP, Brevet des collèges) ou année de 2<sup>nd</sup>e menée à son terme

1 année d'expérience professionnelle

Sélection : dossier, test et entretien

#### **VALIDATION**

Diplôme inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) de niveau IV (BAC).

#### **ORGANISATION PEDAGOGIQUE :**

488 heures en centre de formation – octobre n à juin n+1

Alternance : 2 jours par semaine en centre et 3 jours en entreprise.

#### **CŒUR DE METIER**

- Assurer la vente dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise
- Gérer le produit, de la commande à son entrée dans l'espace de vente
- Assurer la mise en place et l'implantation des produits de l'espace de vente
- Contribuer aux actions promotionnelles et à la valorisation de l'offre produit / service de l'espace de vente

<b>Modules</b>	<b>Total</b>
<b>BLOC A : Promouvoir, conseiller et vendre</b>	<b>210 h</b>
Adopter un comportement professionnel	14 h
Préparer ses ventes	21 h
Conseiller et vendre	98 h
Maîtriser les calculs commerciaux	21 h
Communiquer à l'écrit et à l'oral	28 h
Utiliser le traitement de texte et les tableurs	28 h
<b>BLOC B : Collaborer à l'aménagement et au bon fonctionnement de l'espace de vente</b>	<b>77 h</b>
Participer à la gestion des flux et des approvisionnements	14h
Respecter la réglementation des prix	7 h
Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité	7 h
Appliquer les techniques de merchandising et/ou d'étalage	35 h
Tenir un poste de caisse	7 h
Réaliser un accueil téléphonique	7 h
<b>BLOC C : Conduire des entretiens téléphoniques en plateforme</b>	<b>56 h</b>
Traiter un appel entrant	7 h
Traiter un appel sortant	14 h
Adapter son comportement à l'environnement d'une plateforme téléphonique	35 h
<b>BLOC D : Réaliser des actions de prospection</b>	<b>77 h</b>
Utiliser une GRC	7 h
Qualifier un fichier client	14 h
Appliquer la réglementation à la protection des données	7 h
Réussir la prospection téléphonique	7 h
Réussir les actions de marketing direct	14 h
Optimiser son organisation commerciale	21 h
Calculer sa rentabilité commerciale	7 h
Français	40h
<b>Evaluation</b>	<b>28 h</b>
<b>TOTAL GENERAL en centre de formation</b>	<b>488 h</b>

# GESTIONNAIRE D'UNITE COMMERCIALE

## Spécialisation Commerce et Distribution

Diplôme d'état homologué de niveau III (BAC +2)

Aujourd'hui, les compétences attendues pour exercer ce métier doivent allier non seulement la maîtrise des processus de vente, mais également la connaissance d'un secteur d'activité, des capacités de gestionnaire et des aptitudes au management. Le gestionnaire d'unité commerciale est responsable de l'animation de son magasin ou de son unité, il fait évoluer l'offre en tenant compte de l'attente de ses clients et de l'évolution du marché, et bien sûr, il doit obtenir des résultats financiers. Ce métier réclame du dynamisme, la prise en charge de responsabilités, une grande polyvalence et des compétences élargies dans de multiples domaines.

Les perspectives d'évolution sont nombreuses vers des fonctions d'encadrement d'équipe et de direction ou vers des projets de création de sa propre activité commerciale ou centre de profit.

### OBJECTIFS

- Former aux savoir-faire permettant d'occuper immédiatement des emplois en entreprise du commerce et de la distribution.
- Préparer en 2 ans aux différents métiers du commerce, de la distribution et des services.
- Répondre à la demande des entreprises en personnels immédiatement opérationnels capables d'évoluer vers des fonctions d'encadrement dans les entreprises commerciales et de distribution : chefs de rayon, responsables des ventes, chefs de département, chefs de secteur, responsables de magasin, etc.

### PUBLIC

Baccalauréat ou diplôme de Niveau IV validé.

### ADMISSION

Sélection sur dossier de candidature.

Satisfaire aux tests et à l'entretien de motivation (français / mathématiques / culture générale).

### VALIDATION

Gestionnaire d'unité commerciale, diplôme de niveau III (Bac +2) inscrit au Registre National des Certifications Professionnelles.

Test of English for International Communication (TOEIC)

### ORGANISATION PEDAGOGIQUE :

Périodes de formation : septembre / octobre n à juin n+2

Durée de la formation : 1.017 heures de cours

Alternance en contrat d'apprentissage ou contrat de professionnalisation.

*Alternance : 2 jours par semaine en centre et 3 jours en entreprise*

Frais de scolarité sous statut étudiant : 1 000€ par an

Modules	Total
<b>Bloc A - Mettre en œuvre les actions commerciales et opérations marketing du point de vente</b>	<b>189 h</b>
Assurer une veille commerciale de la concurrence	14 h
Identifier la demande sur son marché	28 h
Analyser l'offre sur son marché	28 h
Maîtriser les techniques du merchandising	28 h
Maîtriser les techniques de promotion du produit/service	28 h
Exploiter les techniques du cross canal	21 h
Utiliser les outils bureautiques dans la mise en œuvre des actions commerciales (traitement de texte, outils de présentation)	21 h
Appliquer une méthodologie de projet	21 h
<b>Bloc B - Participer à l'organisation du fonctionnement de l'unité et à l'animation d'une équipe</b>	<b>126 h</b>
Organiser son temps et planifier son travail	42 h
Respecter le droit du travail applicable à son environnement	28 h
Adapter sa communication interpersonnelle	42 h
Accueillir un nouveau collaborateur	7 h
Accompagner quotidiennement un collaborateur	7 h
<b>Bloc C - Optimiser la relation clients au sein de l'unité commerciale</b>	<b>154 h</b>
Maîtriser les étapes de la vente à distance ou en face à face	42 h
Gérer une situation relationnelle atypique	28 h
Fidéliser sa clientèle	28 h
Respecter la réglementation commerciale clients	28 h
Le e-commerce	21 h
S'initier aux outils de GRC	7 h
<b>Bloc D - Assurer la gestion et le suivi administratif de l'unité commerciale</b>	<b>154 h</b>
Maîtriser les calculs commerciaux liés à la rentabilité	21 h
Utiliser un tableau de bord	35 h
Analyser les résultats commerciaux	49 h
Respecter la réglementation commerciale fournisseur	7 h
Gérer les stocks	21 h
Créer et suivre un tableau de bord avec un tableur	21 h
<b>Spécialisation commerce et distribution</b>	<b>189 h</b>
Définir un assortiment	14 h
Participer au processus d'achat	14 h
Mettre en place une action d'animation et en mesurer la performance	28 h
Gérer la relation client dans un contexte de drive	14 h
Réaliser une vitrine thématique	21 h
Mesurer les impacts des accords de distribution dans l'unité commerciale	14 h
Gérer une relation client en langue étrangère	84 h
Français	40 h
Projet création entreprise	126 h
<b>TOTAL</b>	<b>978 h</b>
Evaluations	38,5 h
<b>TOTAL</b>	<b>1.016,5 h</b>

# ATTACHE COMMERCIAL

Diplôme d'état homologué de niveau III (BAC +2)

## OBJECTIFS

Former des commerciaux opérationnels capables de collecter et utiliser les informations marketing pour concevoir un Plan d'Actions Commerciales, de mener des négociations, de prévoir, surveiller et évaluer leurs performances et susceptibles d'évoluer, à terme, vers des fonctions d'encadrement commercial ou vers des situations de négociation complexes (type grands comptes).

## NIVEAU-REQUIS

- un diplôme de niveau IV ou baccalauréat validé et 6 à 12 mois d'expérience professionnelle ou une année d'études post-bac ou
- 3 années d'expérience professionnelle

## ADMISSION

Sélection sur dossier de candidature.

Satisfaire aux tests et à l'entretien de motivation (français / mathématiques / culture générale).

## VALIDATION

Diplôme d'« Attaché commercial » enregistré à niveau III au Répertoire National des Certifications Professionnelles, par arrêté du 19 avril 2011, publié au Journal Officiel du 12 mai 2011

## PROGRAMME

### ETABLIR UN PLAN DE PROSPECTION ET LE METTRE EN OEUVRE

- . Définir un plan de prospection à partir du Plan d'Action Commerciale
- . Détecter des appels d'offres
- . Concevoir et mettre en œuvre des actions de prospection
- . Etre efficace et performant en prospection

### MENER DES NEGOCIATIONS COMMERCIALES

- . Construire et rédiger une proposition commerciale
- . Définir une stratégie de négociation
- . Conduire un entretien de négociation en préservant ses marges
- . Créer un climat favorable à la conclusion positive de la négociation
- . Contractualiser la vente

### MANAGER SON ACTIVITE ET ASSURER UNE FONCTION DE VEILLE

- . Manager son activité et son temps
- . Assurer le suivi de ses prospects et de ses clients
- . Mesurer, analyser et rendre compte de ses performances
- . Assurer une fonction de veille

### GERER ET DEVELOPPER UNE CLIENTELE.

- . Analyser et gérer son portefeuille clients
- . Fidéliser ses clients et anticiper leurs besoins
- . Construire une relation durable avec ses clients

## ORGANISATION PEDAGOGIQUE :

Périodes de formation : octobre n à juillet n+1

Durée de la formation : 455 heures de formation

Alternance en contrat d'apprentissage ou contrat de professionnalisation.

Alternance : 2 jours par semaine en centre et 3 jours en entreprise



Modules	Total
<b>BLOC A : organiser son activité commerciale</b>	
Créer une dynamique de groupe	7
Analyser le marché et son secteur	21
Organiser son activité commerciale	21
Préparer et mettre en œuvre un PAC	35
Utiliser les outils informatiques au service de la veille commerciale	7
<b>BLOC B : Réaliser une démarche de prospection</b>	
Préparer et planifier ses actions de prospection	28
Préparer et mener ses entretiens de prospection	42
Suivre et analyser les résultats de sa prospection	28
Utiliser les outils informatiques au service de la prospection	7
<b>BLOC C : Négocier et suivre une vente</b>	
Préparer un entretien de vente	28
Réaliser un entretien de vente	49
Traiter les objections et conclure une vente	21
Rédiger une proposition commerciale en lien avec la réglementation	14
Proposer des solutions aux clients grâce à une communication efficace en interne	14
Utiliser les outils informatiques au service de la vente	7
<b>BLOC D : Gérer son porte feuille et la relation clients</b>	
Qualifier et mettre à jour son porte feuille clients	7
Réaliser le bilan quantitatif de ses ventes	28
Analyser ses ventes pour développer ses performances commerciales	28
Proposer de nouvelles offres commerciales	14
Personnaliser ses actions de communication pour développer ses ventes	14
Utiliser les outils informatiques au service de la relation client	21
<b>Evaluations</b>	14 h
<b>TOTAL GENERAL en centre de formation</b>	<b>455h</b>

### Objectifs

Améliorer ses performances sur le lieu de vente et optimiser la relation client

### Public visé :

Vendeur en magasin avec ou sans expérience

### Pré requis :

Pas de pré-requis

**Durée** : 3 jours soit 21h  
(9h-12h30/13h30-17h)

**Dates** : A déterminer

### Lieu :

Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

### Coût :

En INTRA : 2730 euros  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 910 euros nets par personne  
(minimum 3 personnes)

### Méthodes & Outils pédagogiques

Méthode pédagogique interactive et participative.

Jeux de rôle, face à face et mise en situation

Le formateur s'appuie sur le vécu et l'expérience professionnelle des participants.

### Contenu pédagogique

#### Optimiser sa communication commerciale

- L'écoute active
- Le questionnement
- La reformulation
- Le langage positif
- Savoir s'adapter aux clients

#### Maîtriser son comportement

Aisance, empathie, persévérance, conviction, conseil, clarté

#### Contact : les clés d'une vente réussie

L'accueil commercial et la prise de contact  
Créer un climat favorable, véritable rapport de confiance

#### Connaître

Découverte du client et de ses mobiles d'achat à travers le questionnement, pour bien le conseiller  
Accompagner le client dans son choix, le rassurer

#### Convaincre

Comment préparer son argumentaire  
Identifier et se préparer aux objections  
Maîtriser son argumentaire, savoir traiter les objections et y répondre efficacement

#### Conclure

Repérer les signaux d'achat  
Poussez la vente  
Faites acheter plus, à votre client, dans son intérêt

#### La vente complémentaire

Découvrir, chez le client, un besoin

#### Fidéliser

Savoir prendre congé, donner envie au client de revenir  
Les outils de fidélisation.

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

## Objectifs

Renforcer sa technique de vente et de négociation ; optimiser l'organisation et la gestion de son secteur de vente pour plus d'efficacité et de rentabilité.

## Public visé :

Commercial terrain avec ou sans expérience

## Pré requis :

Pas de pré-requis

**Durée** : 4 jours soit 28h  
(9h-12h30/13h30-17h)

**Dates** : A déterminer

## Lieu :

Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 3640 euros  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 1220 euros nets par personne  
(minimum 3 personnes)

## Méthodes & Outils pédagogiques

Jeux de rôle, face à face interactifs, exercices d'application s'appuyant sur le vécu et l'expérience professionnelle éventuelle des participants

## Contenu pédagogique

### **NEGOCIATION COMMERCIALE**

#### **Optimiser sa communication commerciale**

L'écoute active, le questionnement, la reformulation, le langage positif, savoir s'adapter aux clients

#### **Maîtriser son comportement**

Aisance, empathie, persévérance, conviction, conseil, clarté

#### **Maîtriser les techniques de vente**

##### **L'échange gagnant-gagnant**

##### **Être attaché commercial : savoir être avant tout un homme (une femme) d'écoute et de conseil**

##### **Contact :**

Les clés d'une vente réussie  
La prise de contact  
Créer un climat favorable, véritable rapport de confiance

##### **Connaître :**

« Les aspects psychologiques de la relation client »  
Découverte du client et de ses mobiles d'achat à travers le questionnement, pour bien le conseiller

##### **Convaincre**

Comment préparer son argumentaire  
Adapter son offre à son client  
Identifier et se préparer aux objections  
Maîtriser son argumentaire, savoir traiter les objections et y répondre efficacement  
Plus qu'une offre, une réelle solution.

##### **Conclure**

Repérer les signaux d'achat  
Négociation des prix et des conditions.  
Poussez la vente  
Faites acheter plus à votre client dans son intérêt  
Conclure un accord durable

##### **La vente complémentaire**

Découvrir chez le client un besoin

##### **Fidéliser**

Savoir prendre congé  
Préparer sa prochaine visite  
Les outils de fidélisation

## **ORGANISATION ET GESTION DU SECTEUR DE VENTE**

### **Gestion du secteur**

Diagnostic du secteur (80/20,A/B/C, importance des clients, potentiel, présence concurrentielle...)  
Les circuits de visite ; les différents types, et le meilleur choix pour optimiser ses tournées et sa rentabilité  
Méthode de calculs d'objectifs commerciaux (nombre de visites, temps disponible...)

### **Les actions sur le secteur**

PREPARATION (programmation des visites, plan de tournée, prise de rendez-vous...)  
SUIVI (le suivi de la commande jusqu'au paiement, mise à jour du fichier client, les rapports d'activités...)  
ANIMATION (action de promotion, campagne de pub, participation à des salons...) Élaboration de plans d'actions commerciales opérationnelles  
CONTROLE (calcul des ratios de performance, tableau de bord pour le suivi de l'activité, gestion du temps..)

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

## COMMENT GÉRER VOS CLIENTS DIFFICILES ?

---

### Objectifs :

Tout acteur commercial en contact direct avec les clients professionnels ou particuliers

### Public visé :

Assistant(e)s commercial(les)aux, vendeur(ses)

**Durée** : 14 heures soit 2 jours  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

### Coût :

En INTRA : 1820 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 607 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

### Méthodes & Outils pédagogiques

Apport théorique et mise en situation filmée

*Possibilité de faire reconnaître ses compétences par le Certificat de Compétences en Entreprise : « Résoudre des problèmes dans l'intérêt du client Interne/Externe »*

### Contenu pédagogique

#### En face à face :

- Le client difficile : Attentes et exigences
- Repérer le client difficile
- Gérer les conflits

#### Écouter les réclamations

#### Comprendre le client difficile : Ce qu'il attendait, ce qu'il a vécu

- La « positive attitude » pour négocier une solution satisfaisante.
  - Savoir conclure un entretien difficile et mettre en place les conditions d'une relation durable.
- À l'écrit :
- une structure juste pour une réponse efficace.

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

## METTEZ EN PLACE VOTRE STRATÉGIE COMMERCIALE

---

### Objectifs :

Maîtriser les outils, parfaire ses connaissances pour élaborer sa stratégie commerciale et lancer son plan d'action.

### Public visé :

commerciaux, cadre dirigeant, chef d'entreprise, futur créateur d'entreprise

### Pré requis :

Connaître ou avoir suivi les modules : étude de marché, diagnostic de l'entreprise, analyse SWOT, étude de l'environnement

**Durée** : 1 jour soit 7 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

### Coût :

En INTRA : 910 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 303 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

### Méthodes & Outils pédagogiques

Apports théoriques et cas pratiques

### Contenu pédagogique

#### Définition des objectifs et des moyens

Quoi ? A qui ? Comment ? Où ? Avec qui ?  
Définition des Domaines d'activités stratégiques

#### Les couples produits/marché

La segmentation  
Définition des budgets pour l'action commerciale, tableaux de bord

#### Définition des actions

Les principes à respecter : Cohérence / Adaptation / Avantage / sécurité  
La Politique de produit  
Gestion et renouvellement de la gamme, positionnement, caractéristiques du produit, stratégies  
La Politique de prix  
Les stratégies de prix, les contraintes de prix  
La politique de distribution  
Choix et optimisation du réseau de vente, dimensionner sa force de vente  
La politique de communication  
Objectif, message, supports, moyens, budget, planification

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# GERER LA FORCE DE VENTE

---

## **Objectifs :**

Savoir gérer une force de vente.  
Maîtriser les différents paramètres permettant une efficacité optimale

## **Public visé :**

Toute personne encadrant une équipe commerciale

## **Pré requis :**

Pas de pré-requis

**Durée** : 2 jours soit 14 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## **Coût :**

En INTRA : 1820 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 607 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## **Méthodes & Outils pédagogiques**

Apports théoriques et méthodologie

## **Contenu pédagogique**

- Définir les objectifs de la force de vente
- Envisager les différents critères de recrutement et de formation
- Comment rémunérer une force de vente
- Comment animer une force de vente
- Comment contrôler le travail de la force de vente
- Gérer les différents secteurs de vente
- Savoir gérer son temps

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr



## Objectifs :

- Intégrer le sens et les fondamentaux des techniques de vente
- Sélectionner les techniques d'accueil et de prise de contact adaptées en fonction du produit/services vendus et de la stratégie de l'entreprise
- Identifier les besoins, les attentes et les motivations du client
- Orienter le client et argumenter
- Traiter les objections et conclure la vente

## Public visé :

Tout salarié

## Pré requis

Si parcours qualifiant, diplôme ou titre de niveau IV ou V validé

Pas de pré-requis dans les autres cas de figure

## Durée : 6 jours soit 42 heures

(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

## Dates : A déterminer

Lieu : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTER : **1092 euros nets par personne**

## Méthodes & Outils pédagogiques

- Apport d'outils
- Cas théorique ou situation vécue en entreprise
- Création d'outils propres
- Mise en situation avec vidéo si possible
- Travail de groupe

*Possibilité de faire reconnaître ses compétences par les Certificats de Compétences en Entreprise : « Mener une négociation commerciale » « Mener une vente sédentaire ou téléphonique »*

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

## Contenu pédagogique

### Comprendre et maîtriser les étapes de la vente

- 1) Les étapes permettant de structurer tout entretien de vente
- 2) Identifier les différents types de vente sédentaire
- 3) Reconnaître l'importance de la relation humaine au cœur de la vente

### II. Accueillir un client potentiel :

- 1) Se donner l'occasion de faire une bonne première impression
- 2) Les 3 x 20 : les 20 premières secondes, 20 premiers mots, 20 premiers gestes
- 3) Appliquer un langage non-verbal adapté au contexte de la vente
- 4) Utiliser des phrases d'accueil ouvertes
- 5) Aborder un client en magasin
- 6) Se présenter et présenter subtilement le déroulement de l'entretien pour renforcer pour initier la confiance

### III. Découvrir les besoins, attentes et motivations du client

- 1) Mettre en œuvre un plan de découverte en entonnoir
- 2) Identifier les renseignements à demander
- 3) Appliquer les techniques de questionnement
- 4) Aller au-delà des besoins : creuser les attentes et les motivations SONCAS
- 5) Reformuler et créer des ancrages

### IV. La proposition argumentée

- 1) Orienter le client vers le produit, le service ou la proposition adaptée
- 2) Préparer un argumentaire
- 3) Argumenter, c'est renforcer la valeur perçue par le client

### V. Présenter le prix

- 1) Le prix est une conséquence, pas un argument
- 2) Prendre l'initiative de la présentation du prix, même s'il est affiché
- 3) Utiliser les techniques de présentation du prix

### VI. Traiter les objections

- 1) Une objection est une occasion de progresser rapidement vers la conclusion
- 2) Aider le client à lever ses doutes et prendre la bonne décision
- 3) Traiter efficacement les objections
- 4) Traiter l'objection prix en tenant compte de sa particularité

### VII. Conclure la vente

- 1) Adopter « l'état d'esprit de la conclusion »
- 2) Choisir la techniques de conclusion adaptée (directe, implicite, etc...)
- 3) Déjouer les pièges du report de décision du client
- 4) Donner une suite en cas d'impossibilité de conclure (reprogrammer une rencontre / un contact)

### VIII. La vente additionnelle : complémentaire ou supplémentaire

- 1) La vente additionnelle trouve sa racine dans la découverte
- 2) S'intéresser au projet global permet de vendre plus et autre chose
- 3) Amener la vente additionnelle au bon moment

### IX. Prendre congé et fidéliser

- 5) Engager positivement l'avenir quelle que soit l'issue de la négociation
- 6) Remercier le client
- 7) Effectuer une démarche de fidélisation et/ou de recommandation



**Objectifs :**

Comment augmenter ses ventes à court et moyen terme ?

**Public visé :**

Commerciaux, cadre dirigeant, chef d'entreprise, futur créateur d'entreprise

**Pré requis :**

Pas de pré-requis

**Durée** : 1 jour soit 7 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

**Coût :**

En INTRA : 910 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 303 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

**Méthodes & Outils pédagogiques**

Apports théoriques et cas pratiques

**Contenu pédagogique**

- \*Définition d'une stratégie et des orientations commerciales
- \*Définition et caractéristiques de la promotion des ventes
- \*Le choix des cibles et la détermination des objectifs
- \*Les moyens (leurs atouts, leurs limites) utilisés auprès des professionnels et les moyens utilisés auprès du consommateur
- \*Choix des moyens selon les objectifs : avantages matériels ou financiers ?
  - les primes
  - les jeux et concours
  - les réductions de prix
  - autres
- \*Les conditions de réussite
- \*Les limites de la promotion des ventes

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# REALISER UNE ENQUETE DE SATISFACTION

---

## Objectifs :

Savoir réaliser une enquête de sondage ou de satisfaction

## Public visé :

Chefs d'entreprise, commerciaux

## Pré requis :

Pas de pré-requis

**Durée** : 3 jours soit 21 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 2730 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 910 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

Apports théoriques cas pratiques

## Contenu pédagogique

- Objectifs
- Définition de l'enquête par sondage
- Détermination de l'échantillon
- Réalisation du questionnaire
- Administration du questionnaire
- Dépouillement et analyse des résultats
- Rapport et présentation des résultats

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# ETUDES DE MARCHÉ

---

## Objectifs :

Comprendre l'utilité d'une étude de marché et savoir la réaliser.

## Public visé :

commerciaux, cadre dirigeant, chef d'entreprise, futur créateur d'entreprise

## Pré requis :

Pas de pré-requis

**Durée** : 3 jours soit 21 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 2730 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 910 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

Apports théoriques et cas pratiques

## Contenu pédagogique

### Vocabulaire

### Mots clés

### Objectifs et intérêts

### Pour prendre des décisions et faire des choix, le maître mot : l'information

- Le SIM (système d'information mercatique)
- Les techniques d'études qualitatives et quantitatives (méthodologie, le questionnaire, l'échantillonnage)
- La démarche mercatique

### Étude de marché : un état des lieux

- La structure du marché, les marchés de l'entreprise, le marché du produit, les DAS (domaines d'activités stratégiques)
- L'environnement du marché, les environnements spécifiques
- L'offre : son importance, son évolution, la situation concurrentielle, les acteurs (Part de marché, avantages concurrentiels, stratégies..), la segmentation
- La demande : étude du comportement du consommateur, les tendances d'évolution
- Les caractéristiques quantitatives de l'offre et de la demande

### Le diagnostic de l'entreprise : un état de santé :

- Positionnement, avantage concurrentiel
- Les outils du diagnostic (cycle de vie, matrice BCG)
- L'analyse SWOT (forces, faiblesses, opportunités, menaces)

# MARKETING DIRECT

---

**Objectifs :**

Fidéliser sa clientèle et augmenter ses ventes

**Public visé :**

Commerciaux, assistant(e)s commercia(les)ux

**Pré requis :**

Pas de pré-requis

**Durée** : 2 jours soit 14 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

**Coût :**

En INTRA : 1820 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 607 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

**Méthodes & Outils pédagogiques**

Apports théoriques et méthodologie

**Contenu pédagogique**

Cibles, fichiers, impact, rendement, outils :

- leurs atouts,
- leurs limites

- Phoning

- méthodologie,
- passer le filtre des assistantes
- rédaction du scénario,
- programmation des actions,
- quantifications des résultats

- Publipostage (mailing)

- rédaction de la lettre commerciale,
- les éléments clés,
- sa composition,
- planning
- résultats

- e mailing

- règles d'Internet

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

### Objectifs :

Les stagiaires seront capables :

- Animer, mettre à jour son site marchand dans son contenu et optimiser son référencement
- Suivre les ventes et gérer la logistique
- Mesurer les résultats de son site

### Public visé :

Dirigeant, cadre d'entreprise

### Pré requis :

Pas de pré-requis

**Durée** : 3 jours soit 21 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

### Coût :

En INTER : 546 euros nets par personne

### Méthodes & Outils pédagogiques

Apports théoriques et méthodologie

### Contenu pédagogique

#### ● Référencement

- La cible
- Les termes qui permettent une bonne visibilité du site

#### ● Fiches produits

- L'écriture WEB
- Les éléments essentiels d'une Fiche produit
- La scénarisation du produit

#### ● Logistique

- Les coûts de la commande à la livraison
- Les coûts de fonctionnements

#### ● Outils de mesure

- Outils d'audience : outils de suivi sur la performance du site, sur le référencement

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

## Objectifs :

Comprendre les enjeux d'Internet pour le développement de son commerce  
Connaître les avantages et les inconvénients des différentes solutions de e-commerce.  
Savoir évaluer le budget de son projet  
Savoir choisir les solutions les mieux adaptées à ses besoins

## Public visé :

Commerçants

## Pré requis :

Aucun.

**Durée** : 1 jour soit 7 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 910 euros nets  
(pour un groupe de 12 personnes maximum)  
En INTER : 305 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques :

Diaporama  
Études de cas en ligne  
Exercice appliqué : grille d'évaluation des solutions correspondantes à ses besoins

## Contenu pédagogique

- Appréhender les enjeux stratégiques du e-commerce :
  - la place de marché de la cyber-consommation
  - les objectifs du webmarketing
  - les modèles économiques du e-commerce
  - les stratégies de partenariats commerciaux
  - la cible commerciale des réseaux sociaux
- Se repérer dans la gamme de services de e-commerce :
  - **Webmarketing** : annuaire, site vitrine, référencement, partenariats, mailings et SMS, campagnes de publicité dans Google et les réseaux sociaux
  - **Catalogues** : galerie marchande virtuelle, comparateurs de prix
  - **Vente en ligne** : catalogue, commande, paiement en ligne, ventes groupées
  - **Géo localisation** : Google Map et les téléphones mobiles
- Comparer les différents modes d'exploitation proposés:
  - Site Web propriétaire
  - Sites Web mutualisés (galeries virtuelles)
  - Portail de services de e-commerce
  - Modalités de la mise à jour des contenus textes et multimédias
  - Modalités de la mise à jour des catalogues de produits
- Comparer les avantages et les inconvénients des offres de services de e-commerce :
  - La valeur ajoutée
  - les contraintes de fonctionnement
  - Les obligations contractuelles
  - Les compétences internes et externes nécessaires
  - Les obligations légales
- Évaluer le budget de son projet
  - Investissements matériels et immatériels
  - Droits d'entrée et abonnements
  - Charges de travail RH

## Travaux pratiques

- Sélectionner la gamme de services la plus adaptée à ses besoins  
Dans la grille de comparaison des fonctionnalités et des conditions d'utilisation des différentes gammes de service, vous cochez celles qui correspondent à vos besoins, puis calculerez le coût de revient annuel des services sélectionnés.

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

## PREVENIR ET LIMITER LA DÉMARQUE INCONNUE

---

### Objectifs :

Présenter l'importance de la démarque en magasin en insistant sur deux éléments principaux :

- garder le souci constant du problème de la démarque
- les responsabilités de chaque salarié dans l'auto-contrôle du bon fonctionnement de l'anti démarque

### Public visé :

Responsable de magasin, cadre

**Durée** : 2 jours soit 14h  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto  
20090 Ajaccio

### Coût :

En INTRA : 1820 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 607 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

### Méthodes & Outils pédagogiques

Alternance de cours théoriques et de cas pratiques

### Contenu pédagogique

#### Maîtriser la démarque dans votre magasin

- o Chaque point de démarque inconnue gagné peut être réinvesti au profit du client et contribue donc à l'amélioration de votre position concurrentielle et au développement de votre chiffre d'affaires.
- o Deux types d'attitude peuvent avoir un impact sur les résultats :
  - 1- Investir en moyens humains et matériels
  - 2- Agir sur les hommes en les responsabilisant et en les formant à la maîtrise de leurs affaires.
- o Nous ferons appel à trois facteurs pour représenter plus simplement les aspects de la démarque (la caisse, les erreurs, les vols)

#### La démarque

- o Démarque globale - démarque connue - démarque inconnue
- o Définition et calcul de la démarque

#### Pourquoi agir contre la démarque inconnue ?

#### Origine de la démarque - recherche des sources de la démarque

- o La démarque d'origine administrative :
  - les erreurs de procédures
  - les erreurs de réception
  - les erreurs de facturation
  - la caisse
- o Le vol
- o La démarque du fait des visiteurs

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)



## OPTIMISER LE MERCHANDISAGE

---

### **Objectifs :**

Comprendre les enjeux et les intérêts du Merchandising  
Maîtriser les techniques opérationnelles  
Intégrer le merchandising dans la stratégie commerciale du point de vente

### **Public visé :**

Responsables marketing, commerciaux  
Vendeurs / Vendeuses en magasin  
Chef de rayon  
Collaborateurs impliqués dans une réflexion ou une action de merchandising

### **Pré requis :**

Connaître les fondamentaux de la vente

**Durée** : 14 heures sur 2 jours  
(9h-12h30/13h30-17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

### **Coût :**

En INTRA : 1820 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 607 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

### **Méthode pédagogique**

Apports théoriques et pratiques  
Réflexions de groupe guidées par l'animateur  
Études de cas pratiques  
Sortie sur le terrain (Carrefour, etc.)

### **Contenu pédagogique**

#### **Situer et organiser le merchandising dans le point de vente**

Historique du merchandising  
Concepts et définition  
L'intégration du merchandising dans la stratégie marketing globale  
Les comportements des consommateurs / clients et leur évolution

Les aspects juridiques

#### **Les techniques et méthodes du merchandising**

L'organisation de l'espace de vente : objectifs marketing et commerciaux, analyses des différents espaces, règles d'organisation

L'implantation des rayons : règles et univers

Les mobiliers

L'implantation des produits en rayon : contraintes, organisation et choix

La gestion du rayon : indicateurs de performance, d'encombrement, contribution et surface à allouer

#### **Réaliser une étude de linéaire et optimiser son facing**

Comprendre la situation du point de vente

Analyser la situation du point de vente

Étudier la clientèle

Étudier la concurrence

Proposer un réaménagement

Maîtriser les différents ratios

Développer sa rentabilité et rechercher des effets de leviers

**Contact : Muriel TENTI**

**04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46**

**[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)**

# ETALAGE -DECORATION DE VITRINE



## Objectifs :

A l'issue de la formation, les apprenants seront en mesure de connaître les techniques de base de l'étalage et les appliquer

## Public visé :

Tout salarié

## Pré requis

Si parcours qualifiant, diplôme ou titre de niveau IV ou V validé

Pas de pré-requis dans les autres cas de figure

**Durée** : 3 jours soit 21 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 2730 euros nets  
(pour un groupe de 12 personnes maximum)  
En INTER : 550 euros nets par personne

## Méthodes & Outils pédagogiques

Combinaison d'apports théoriques et d'applications pratiques. Techniques de merchandising de séduction.  
Matériels de présentation et de décoration.

## Contenu pédagogique

### La vitrine, l'art de séduire

Les fonctions de la vitrine  
Définition d'un thème  
Les surfaces de présentation : corner, boutique, stand de grand magasin...

### Mettre en place un décor et identifier les règles de construction

Règles d'or  
Emplacements porteurs  
Construire en masse logique  
Equilibrer les volumes

### Prendre en compte l'impact des couleurs

Analyser le cercle chromatique  
Maîtriser le symbolisme et le langage des couleurs

### Travailler sur les techniques de gainage et de présentation des produits

Techniques pour recouvrir les panneaux de vitrine, cubes, étagères...

Présentation des produits :

- à plat, symétrique, asymétrique
- création de podium

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# GESTION DES FLUX ET APPROVISIONNEMENT

## Module de la formation « *Vendeur Conseiller Commercial* » Niveau IV

### Objectifs :

Connaître les notions de stocks et être sensibilisé à l'enjeu qu'il représente pour l'entreprise.  
Maîtriser les outils et techniques relatifs à la réception et au contrôle des marchandises

**Public visé :**  
magasiniers

**Pré requis :**  
Aucun

**Durée :** 3 jours soit 21 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates :** A déterminer à partir d'octobre

**Lieu :** Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

**Coût :**  
**En INTRA : 2730 euros nets**  
**(pour un groupe de 12 personnes maximum)**  
**En INTER : 546 euros nets par personne**

### Méthodes & Outils pédagogiques

Alternance d'apports théorique et d'exercices pratiques

*Possibilité de faire reconnaître ses compétences par le Certificat de Compétences en Entreprise : « Gérer des stocks d'articles et en assurer leur suivi »*

### Contenu pédagogique :

#### • **L'approvisionnement**

Les modes d'approvisionnement  
La sélection des fournisseurs

#### • **La commande et le suivi de la commande**

Pourquoi commander ? renouveler, acquérir un nouveau produit, assurer un réassortiment...  
La préparation de la commande :  
Le cadencier  
Les indicateurs à prendre en compte stock maximum, stock minimum, stock de sécurité...  
Le réassortiment : vente (EDI), entretien du rayon (DLUO, DLV...)  
Les opérations de réception :  
Le contrôle : quantitatif/qualitatif  
Le contrôle de la facturation  
Le stockage des produits

#### • **La gestion des stocks**

Le suivi des stocks  
Les documents de suivis  
Les indicateurs de suivis

#### • **L'inventaire et la démarque**

Les différents inventaires  
La mise en œuvre  
La démarque : les différences d'inventaire

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr



*Langues*

---

## LE PACKAGE DU COMMERÇANT : ACCUEIL ET DEVISES

---

### Objectifs :

Acquérir les techniques de l'accueil et développer son comportement personnel.  
Maîtriser les échanges en devises

### Public visé :

Commerçants

### Pré requis :

Pas de pré-requis

**Durée** : 3 jours soit 21 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

### Coût :

En INTRA : 2730 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 455 euros nets par personne  
(6 participants minimum)

### Méthodes & Outils pédagogiques

Apports théoriques, mises en situation et jeux de rôle.

### Contenu pédagogique

- Apprendre à sourire, à dire bonjour,
- Les phrases d'accueil,
- Créer un climat favorable et de confiance
- Savoir rassurer, remercier, prendre congé, saluer
- La fidélisation et la mise en place d'une relation future
- L'euro et les devises étrangères
- Manipuler spontanément les différentes devises
- Savoir échanger

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

## LE PACKAGE DU COMMERÇANT : ANGLAIS OU ITALIEN COMMERCIAL

---

### Objectifs :

Renforcer les compétences communicatives en anglais ou en italien à usage professionnel et commercial.

### Public visé :

Commerçants

### Pré requis :

Pas de pré-requis

**Durée** : 45 heures par séances de 3 heures  
(9h- 12h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

### Coût :

En INTRA : 3600 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 600 euros nets par personne  
(6 participants minimum)

### Méthodes & Outils pédagogiques

Méthodes participative et communicative  
Outils du Centre Études des Langues

### Contenu pédagogique

- L'accueil du client : donner des informations et conseils, répondre à des demandes de renseignements d'ordre technique, général et touristique
- Les négociations commerciales, présenter un produit ou service, négocier un prix, réaliser un acte de vente
- Les entretiens téléphoniques, répondre à une demande en anglais ou en italien, présenter son entreprise et son domaine d'activité, donner son opinion, argumenter, poser des questions
- Les chiffres,
- Orienter, indiquer un lieu, un itinéraire
- Les lettres commerciales, fax, e-mail et divers documents professionnels
- Les devises
- Les révisions grammaticales :
  - Les formes verbales
  - Interrogation, affirmation, négation
  - Les temps
  - Les différentes formes de la négation
  - Les comparatifs et superlatifs, les modaux.
  - Les prépositions
  - Les noms et les verbes composés
  - Le style direct - Le style indirect.
  - Voix active, voix passive

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

Le Centre Étude de Langues d'Ajaccio appartient au réseau national des CEL des Chambres de Commerce, 5 langues y sont proposées en face à face pédagogique : **Anglais, Corse, Italien, Espagnol, Allemand, Français Langue Étrangère. et le Chinois en e-learning**

**Une validation pour l'anglais (TOEIC ou TOEIC BRIDGE) sanctionne ces parcours.**

Des cours du soir sont dispensés tout au long de l'année en anglais, et à la demande pour les autres langues ou dans la journée.

Des cours d'été en anglais avec une préparation au TOEIC sont également enseignés au mois de juillet. Le CEL de la CCI d'Ajaccio est inscrit dans une démarche qualité et a été retenu au niveau national pour expérimenter la mise en œuvre de cette initiative.

## LANGUES – TOUS NIVEAUX

Anglais, italien, espagnol, allemand, français langue étrangère, corse

### Objectifs par niveau:

#### Niveau débutant (0 sur l'échelle CEL)

Se présenter, formuler questions et réponses, descriptions, instructions, exprimer une opinion.

#### Niveau élémentaire (1 et 2 sur l'échelle CEL)

Échanges simples dans des situations courantes, parler du passé, du présent, de l'avenir, situer les objets, les gens.

#### Niveau pré-intermédiaire (3 sur l'échelle CEL)

Confiance en soi en situation de communication orale, donner son opinion, exprimer ses convictions, demande, obtention d'informations.

#### Niveau intermédiaire (4 sur l'échelle CEL)

Participation à des conversations authentiques, compréhension globale de messages dans des contextes familiers, renforcement de la confiance et de la facilité d'expression.

#### Niveau intermédiaire fort (5 sur l'échelle CEL)

Comprendre et se faire comprendre dans les situations habituelles et inhabituelles, participation à des discussions, aisance d'expression.

#### Niveau perfectionnement (6 sur l'échelle CEL)

Acquisition d'expressions idiomatiques, approfondissement de connaissances lexicales, participation à des discussions et débats, fluidité et aisance d'expression.

**Public visé : Tout public**

**Pré requis : Par niveau**

**Coût** : Cf. tableau page suivante

### Contenu pédagogique

Il est adapté selon les objectifs et les besoins de l'entreprise après un test d'évaluation de niveau.

Quelque soit le niveau et la langue enseignée, l'approche fondamentale est la même : apprendre à communiquer d'abord à l'oral et ensuite à l'écrit.

Les formateurs s'expriment dans la langue cible, la participation active des stagiaires fait partie intégrante de l'enseignement.

### Sanction de la formation

TOEIC, CILS, TFI.

### Méthodes & Outils pédagogiques

Dispositif Professionnel des Centres Étude des Langues des CCI (BEMS), supports par langue

Méthode participative et communicative :

Entraînement à la compréhension orale

Jeux de rôles, jeux pédagogiques

Lecture de textes variés et authentiques

Discussions et débats

Contact :

Steve MITCHELL

04 95 20 10 46

[steve.mitchell@sudcorse.cci.fr](mailto:steve.mitchell@sudcorse.cci.fr)



# STAGES INTER / INTRA ENTREPRISES

Anglais, italien, espagnol, allemand, français langue étrangère, corse

Intitulé	Durée	Prix net en € par personne	Dates
<b>Cours collectifs *</b> <i>Sous réserve d'un nombre suffisant de participants</i>	40 heures	700 euros	Selon groupe de niveau : De 9h à 11h (Lun-Ven) De 16h à 18h (Lun-Ven) De 18h à 20h (Mar-Jeu) 2 x 2h par semaine Inscription TOEIC comprise
<b>Cours d'été*</b> <i>Sous réserve d'un nombre suffisant de participants</i>	40 heures	700 euros	Lundi, Mardi, Jeudi, Vendredi De 9h à 11h ou de 11h à 13h Mois de Juillet <i>Inscription TOEIC comprise</i>
<b>Cours à distance (FOAD)*</b> <b>Tell me more Pro</b>  <i>Autres langues nous contacter</i>	Login illimité sur 6 mois via Internet + 10 ou 20 heures de face à face pédagogique	450 € que la licence TMM sans heure de cours  1000 euros pour 10 heures  1800 euros pour 20 heures	À la demande <i>(le nombre d'heures peut être adapté à votre demande)</i>
<b>Formule " BLENDED »</b>	Login illimité sur 6 mois via Internet + 20 heures de face à face pédagogique Sur une session inter	700 euros net	Selon groupe de niveau : De 9h à 11h (Lun-Ven) De 16h à 18h (Lun-Ven) De 18h à 20h (Mar-Jeu) 2 x 2h par semaine Inscription TOEIC comprise
<b>Cours par téléphone *</b>	20 heures par séance de 45 minutes	1600 euros	À la demande <i>(le nombre de séances peut être adapté à votre demande)</i>
<b>Cours individualisé*</b>	40 heures	3200 euros	À la demande
<b>Cours intra-entreprise</b>	A déterminer en fonction du niveau et de l'objectif à atteindre	80 € par heure et par groupe de niveau	De 8h30 à 20h30 du Lundi au vendredi  Tarif horaire dégressif à partir de 140 heures
Audit (évaluation du niveau)	1 heure	Gratuit.	Sur rendez-vous avec M. Steve MITCHELL ou via la plateforme Internet CEL : <a href="http://www.reseau-cel.cci.fr">www.reseau-cel.cci.fr</a>

\* Inscription TOEIC incluse

Inscription TOEIC : **116 € (98 € pour les étudiants et les demandeurs d'emploi)**

TOEIC : Test Of English for International Communication

*Ces tarifs nationaux sont révisés chaque fin d'année, nous contacter pour information*

## Objectifs :

Développer la compréhension et l'expression orale et écrite afin d'être opérationnel à la fois dans le monde du commerce et dans les situations de la vie quotidienne  
Comprendre un texte d'ordre général, commercial ou économique  
Réviser les structures grammaticales de base (les temps du présent et du passé, le conditionnel, l'interrogatif, les comparatifs et superlatifs, les modaux, la voix passive)  
Bien maîtriser les outils de travail courants – téléphone, correspondance commerciale  
Préparation éventuelle du TOEIC (Test of English for International Communication)

## Public visé :

Tout salarié

## Pré requis

Si parcours qualifiant, diplôme ou titre de niveau IV ou V validé  
Pas de pré-requis dans les autres cas de figure

**Durée** : 84 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

**Coût** :  
En INTER : **2184 euros nets par personne**

## Méthodes & Outils pédagogiques

Mises en situation pratiques, jeux de rôle  
Manuels pédagogiques d'anglais courant et professionnel ; Dispositif d'Anglais Professionnel des Centres d'Étude des Langues (BEMS), International Business Express, Official TOEIC Préparation Guide, International Business English.

## Contenu pédagogique

- Se présenter
- Survival English
- Connaissance et présentation de l'entreprise
- Le vocabulaire de la distribution
- La conversation téléphonique
- Vente et négociation
- La correspondance commerciale
- Les réunions de travail
- Marketing – les éléments de base
- La publicité
- Les statistiques
- Le CV
- Déplacements et voyages
- La présentation orale en anglais

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

**Objectifs :**

Perfectionnement de la compréhension et de l'expression orales

**Public visé :**

Tout public désireux de se remettre à niveau ou de se perfectionner professionnellement ou individuellement.

**Pré requis :**

Niveau élémentaire

**Durée** : Minimum 10 séances téléphoniques de 45 minutes chacune  
Horaires à la carte par appel entrant à l'ICFEM

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

**Coût** : Cf. tableau page précédente

**Méthodes & Outils pédagogiques**

Dispositif d'Anglais Professionnel des Centres Étude des Langues des CCI (BEMS), Basic Technical English, English Technical Documentation Handbook, tout support ayant un intérêt pédagogique.

**Contenu pédagogique**

• Les séances sont des cours individuels dont le contenu sera déterminé en fonction des besoins, des objectifs et du niveau du stagiaire.

**Avantages**

Économie de temps,  
Économie de déplacement  
Possibilité d'immersion totale pendant les 45 minutes

**Validation**

TOEIC

**Contacts :**

**Administratif** : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

**Pédagogique** : Steve MITCHELL  
04 95 20 10 46  
[steve.mitchell@sudcorse.cci.fr](mailto:steve.mitchell@sudcorse.cci.fr)

## PROCÉDURE D'ÉVALUATION À DISTANCE

---

des besoins en formation et du niveau de l'apprenant en langue anglaise

**L'évaluation est constituée de 2 parties :**

- 1 Test de niveau
- 2 Questionnaire pour détermination du besoin professionnel

**Procédure**

Accès par plateforme Internet à l'adresse : <http://www.reseau-cel.cci.fr>

- Cliquer sur « tester gratuitement votre niveau en anglais »
- Évaluation immédiate :  
« Cliquez ici »  
« Accéder au test »

**Choisir le test écrit.**

- Répondre aux questions/QCM (la durée totale du test est d'environ 15 minutes)

Le test terminé, un questionnaire du besoin professionnel est à remplir, les réponses se font par menu déroulant.

- Fin du questionnaire :  
Inscrivez vos coordonnées

- Important :  
Choisir le CEL d'Ajaccio dans la liste déroulante  
Saisir à vos coordonnées : nom, prénom, e-mail.....

Vous recevrez à l'adresse e-mail saisie un courrier en retour (avec coordonnées du CEL d'Ajaccio)  
Steve Mitchell à Ajaccio reçoit en copie les résultats du test et le questionnaire complété.

# GRILLE DE CLASSIFICATION ET D'ÉVALUATION

## Grille de l'Europe

		A1	A2	B1	B2	C1	C2
C O M P R E N D R E	É C O U T E R	Je peux comprendre des mots familiers et des expressions très courantes au sujet de moi-même, de ma famille et de l'environnement concret et immédiat, si les gens parlent lentement et distinctement.	Je peux comprendre des expressions et un vocabulaire très fréquent relatifs à ce qui me concerne de très près (par ex. moi-même, ma famille, les achats, l'environnement proche, le travail). Je peux saisir l'essentiel d'annonces et de messages simples et clairs.	Je peux comprendre les points essentiels quand un langage clair et standard est utilisé et s'il s'agit de sujets familiers concernant le travail, l'école, les loisirs, etc. Je peux comprendre l'essentiel de nombreuses émissions de radio ou de télévision sur l'actualité ou sur des sujets qui m'intéressent à titre personnel ou professionnel si l'on parle d'une façon relativement lente et distincte.	Je peux comprendre des conférences et des discours assez longs et même suivre une argumentation complexe si le sujet m'en est relativement familier. Je peux comprendre la plupart des émissions de télévision sur l'actualité et les informations. Je peux comprendre la plupart des films en langue standard.	Je peux comprendre un long discours même s'il n'est pas clairement structuré et que les articulations sont seulement implicites. Je peux comprendre les émissions de télévision et les films sans trop d'effort.	Je n'ai aucune difficulté à comprendre le langage oral, que ce soit dans les conditions du direct ou dans les médias et quand on parle vite, à condition d'avoir du temps pour me familiariser avec un accent particulier.
	Lire	Je peux comprendre des noms familiers, des mots ainsi que des phrases très simples, par exemple dans des annonces, des affiches ou des catalogues.	Je peux lire des textes courts très simples. Je peux trouver une information particulière prévisible dans des documents courants comme les publicités, les prospectus, les menus et les horaires et je peux comprendre des lettres personnelles courtes et simples.	Je peux comprendre des textes rédigés essentiellement dans une langue courante ou relative à mon travail. Je peux comprendre la description d'événements, l'expression de sentiments et de souhaits dans des lettres personnelles.	Je peux lire des articles et des rapports sur des questions contemporaines dans lesquels les auteurs adoptent une attitude particulière ou un certain point de vue. Je peux comprendre un texte littéraire contemporain en prose.	Je peux comprendre des textes factuels ou littéraires longs et complexes et en apprécier les différences de style. Je peux comprendre des articles spécialisés et de longues instructions techniques même lorsqu'ils ne sont pas en relation avec mon domaine.	Je peux lire sans effort tout type de texte, même abstrait ou complexe quant au fond ou à la forme, par exemple un manuel, un article spécialisé ou une oeuvre littéraire.
P A R L E R	Prendre part à une conversation	Je peux communiquer, de façon simple, à condition que l'interlocuteur soit disposé à répéter ou à reformuler ses phrases plus lentement et à m'aider à formuler ce que j'essaie de dire. Je peux poser des questions simples sur des sujets familiers ou sur ce dont j'ai immédiatement besoin, ainsi que répondre à de telles questions.	Je peux communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct sur des sujets et des activités familiers. Je peux avoir des échanges très brefs même si, en règle générale, je ne comprends pas assez pour poursuivre une conversation.	Je peux faire face à la majorité des situations que l'on peut rencontrer au cours d'un voyage dans une région où la langue est parlée. Je peux prendre part sans préparation à une conversation sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel ou qui concernent la vie quotidienne (par exemple famille, loisirs, travail, voyage et actualité).	Je peux communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance qui rende possible une interaction normale avec un locuteur natif. Je peux participer activement à une conversation dans des situations familières, présenter et défendre mes opinions.	Je peux m'exprimer spontanément et couramment sans trop apparemment devoir chercher mes mots. Je peux utiliser la langue de manière souple et efficace pour des relations sociales ou professionnelles. Je peux exprimer mes idées et opinions avec précision et lier mes interventions à celles de mes interlocuteurs.	Je peux participer sans effort à toute conversation ou discussion et je suis aussi très à l'aise avec les expressions idiomatiques et les tournures courantes. Je peux m'exprimer couramment et exprimer avec précision de fines nuances de sens. En cas de difficulté, je peux faire marche arrière pour y remédier avec assez d'habileté et pour qu'elle passe presque inaperçue.
	S'exprimer oralement en continu	Je peux utiliser des expressions et des phrases simples pour décrire mon lieu d'habitation et les gens que je connais.	Je peux utiliser une série de phrases ou d'expressions pour décrire en termes simples ma famille et d'autres gens, mes conditions de vie, ma formation et mon activité professionnelle actuelle ou récente.	Je peux m'exprimer de manière simple afin de raconter des expériences et des événements, mes rêves, mes espoirs ou mes buts. Je peux brièvement donner les raisons et explications de mes opinions ou projets. Je peux raconter une histoire ou l'intrigue d'un livre ou d'un film et exprimer mes réactions.	Je peux m'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets relatifs à mes centres d'intérêt. Je peux développer un point de vue sur un sujet d'actualité et expliquer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités.	Je peux présenter des descriptions claires et détaillées de sujets complexes, en intégrant des thèmes qui leur sont liés, en développant certains points et en terminant mon intervention de façon appropriée.	Je peux présenter une description ou une argumentation claire et fluide dans un style adapté au contexte, construire une présentation de façon logique et aider mon auditeur à remarquer et à se rappeler les points importants.



Je peux écrire une courte carte postale simple, par exemple de vacances. Je peux porter des détails personnels dans un questionnaire, inscrire par exemple mon nom, ma nationalité et mon adresse sur une fiche d'hôtel.

Je peux écrire des notes et messages simples et courts. Je peux écrire une lettre personnelle très simple, par exemple de remerciements.

Je peux écrire un texte simple et cohérent sur des sujets familiers ou qui m'intéressent personnellement. Je peux écrire des lettres personnelles pour décrire expériences et impressions.

Je peux écrire des textes clairs et détaillés sur une grande gamme de sujets relatifs à mes intérêts. Je peux écrire un essai ou un rapport en transmettant une information ou en exposant des raisons pour ou contre une opinion donnée. Je peux écrire des lettres qui mettent en valeur le sens que j'attribue personnellement aux événements et aux expériences.

Je peux m'exprimer dans un texte clair et bien structuré et développer mon point de vue. Je peux écrire sur des sujets complexes dans une lettre, un essai ou un rapport, en soulignant les points que je juge importants. Je peux adopter un style adapté au destinataire.

Je peux écrire un texte clair, fluide et stylistiquement adapté aux circonstances. Je peux rédiger des lettres, rapports ou articles complexes, avec une construction claire permettant au lecteur d'en saisir et de mémoriser les points importants. Je peux résumer et critiquer par écrit un ouvrage professionnel ou une oeuvre littéraire.



# TOEIC

## Grille d'interprétation des scores

En fonction des scores obtenus au test d'anglais professionnel (TOEIC®), les compétences correspondent aux descriptions ci-dessous.



ETS EUROPE  
Les centres de ETS Europe

### PARTIE 1 - COMPRÉHENSION ORALE

Scores	PARTIE 1 - COMPRÉHENSION ORALE	
	Écoute	Expression
455-495	<ul style="list-style-type: none"> <li>comprendre en réunions des intervenants de langue maternelle</li> <li>fonctionner dans toutes les situations décrites ci-dessous qu'elles soient professionnelles ou sociales, sur des sujets concrets ou abstraits</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>participer activement dans les réunions avec des interlocuteurs de langue maternelle</li> <li>fonctionner dans les situations précisées ci-dessous avec une plus grande aisance</li> </ul>
395-450	<ul style="list-style-type: none"> <li>comprendre la plupart des situations à caractère professionnel</li> <li>comprendre la plupart des intervenants dans des réunions internationales</li> <li>fonctionner dans les situations détaillées ci-dessous mais avec une plus grande aisance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>satisfaire la plupart des exigences professionnelles</li> <li>mener des entretiens d'embauche dans son propre domaine d'expertise</li> <li>soutenir une conversation avec aisance et précision dans des registres familiers</li> </ul>
305-390	<ul style="list-style-type: none"> <li>...comprendre :</li> <li>des explications à caractère professionnel</li> <li>des commandes par téléphone</li> <li>des conversations sur des événements courants avec des personnes de langue maternelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>adapter la plupart du temps son langage à différents publics</li> <li>faire des exposés courts (20 min.) si préparés</li> <li>parler de sujets courants en utilisant des structures simples</li> </ul>
205-300	<ul style="list-style-type: none"> <li>...comprendre :</li> <li>des explications en tête-à-tête d'ordre professionnel courant</li> <li>des annonces dans les aéroports, garages...</li> <li>des conversations simples courantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>décrire ses propres responsabilités professionnelles et son parcours académique</li> <li>discuter de projets passés ou à venir</li> <li>organiser par téléphone des projets de voyage</li> </ul>
130-200	<ul style="list-style-type: none"> <li>comprendre de façon limitée certains événements courants avec un interlocuteur habilité à dialoguer avec des personnes qui ne sont pas de langue maternelle</li> <li>prendre des messages téléphoniques simples</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>s'exprimer dans un langage simple mais hésitant et se faire comprendre d'interlocuteurs attentifs dans des situations élémentaires : se présenter, se diriger, demander des informations, commander un repas...</li> </ul>
05-125	<ul style="list-style-type: none"> <li>comprendre dans des situations de survie immédiate : se diriger, faire des courses, payer...</li> <li>comprendre des questions simples</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>utiliser des noms d'objets, couleurs, vêtements, jours, mois, dates et donner l'heure</li> <li>reproduire des expressions apprises par cœur</li> </ul>

### PARTIE 2 - COMPRÉHENSION ÉCRITE

Scores	PARTIE 2 - COMPRÉHENSION ÉCRITE	
	Lecture	Rédaction
455-495	<ul style="list-style-type: none"> <li>lire sans difficulté tout ce qui a trait au domaine professionnel</li> <li>lire de la documentation technique pointue dans son secteur d'activité</li> <li>lire tout ce qui suit...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>rédiger correctement dans un style élaboré ou familier et, avec une relecture, les travaux destinés à la publication</li> <li>produire les documents décrits ci-dessous sans aucune difficulté</li> </ul>
395-450	<ul style="list-style-type: none"> <li>à peu près tout lire avec plus ou moins d'aisance avec de rares utilisations du dictionnaire même dans des domaines techniques pointus</li> <li>rencontrer encore des difficultés pour des menus sophistiqués, des romans...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>rédiger une lettre de motivation</li> <li>faire une lettre de réclamation détaillée</li> <li>rédiger les documents détaillés ci-dessous avec plus de précision et de facilité</li> </ul>
305-390	<ul style="list-style-type: none"> <li>lire en se servant occasionnellement du dictionnaire :</li> <li>de la documentation technique</li> <li>des articles d'actualité</li> <li>des romans populaires</li> <li>identifier des contresens</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>rédiger avec effort :</li> <li>des lettres à des clients potentiels</li> <li>un rapport de 5 pages</li> <li>un compte-rendu de réunion</li> <li>des lettres de motivation</li> </ul>
205-300	<ul style="list-style-type: none"> <li>lire des documentations techniques simples</li> <li>se servir d'un dictionnaire pour comprendre des documents techniques plus complexes</li> <li>lire un ordre du jour de réunion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>rédiger avec quelques difficultés :</li> <li>des courriers électroniques en utilisant le passé, le présent ou le futur</li> <li>des lettres de réclamation simples</li> <li>des instructions</li> <li>des notes de service courtes</li> </ul>
130-200	<ul style="list-style-type: none"> <li>comprendre des instructions simples</li> <li>lire du courrier commercial simple et standard</li> <li>repérer l'information essentielle dans un texte à caractère professionnel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>compléter des formulaires d'inscription</li> <li>écrire une carte postale</li> </ul>
05-125	<ul style="list-style-type: none"> <li>comprendre des mots isolés tels que des noms de magasins</li> <li>lire des notes de service et menus simples, des horaires de bus et de trains, des affiches</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>écrire quelques mots ou des formules toutes faites</li> <li>noter des dates et des heures de RDV</li> </ul>

#### Scores totaux\*

Matrise professionnelle internationale (>060 supérieure)	905 - 990
Opérationnel supérieur	785 - 900
Opérationnel de base	605 - 780
Intermédiaire	405 - 600
Élémentaire	255 - 400
Faux débutant	10 - 250

N'oubliez pas de joindre une copie de cette grille quand vous communiquez votre score ou votre CV.

Téléchargez ce document sur [www.ets europe.org](http://www.ets europe.org)

FRANCE : ETS Europe, 20 avenue du Maine, 75015 Paris. Tél. : +33 (0)1 40 75 95 20. Email : [contact-fr@ets europe.org](mailto:contact-fr@ets europe.org) 32, rue Neuve, F-69002 Lyon. Tél. : +33 (0)4 72 07 46 64. Email : [toeiclyon@ets europe.org](mailto:toeiclyon@ets europe.org)

descripteurs européens au dos



# *TOURISME*

---



# ASSISTANT MANAGER TOURISME HOTELLERIE RESTAURATION

Diplôme d'état homologué de niveau III (BAC +2)

## OBJECTIFS

Acquérir les compétences permettant au candidat de seconder efficacement le responsable de l'établissement dans les domaines de la gestion, du management d'équipe et de la commercialisation de l'établissement.

## PUBLIC

Toute personne ayant un niveau IV (Bac) ou V (BEP, CAP ou Brevet des collèges) avec une expérience significative dans le secteur de l'hôtellerie. Soit :

- au minimum une certification de niveau V des filières Tourisme Hôtellerie Restauration, une expérience professionnelle de 6 mois dans le secteur et selon adéquation du projet professionnel au regard du parcours et de la certification ciblée
- un diplôme de niveau IV (ou baccalauréat) du secteur THR validé et satisfaisant aux épreuves de sélection de l'établissement
- un diplôme de niveau IV (ou baccalauréat) hors secteur et une expérience minimum de 6 mois dans le secteur Tourisme Hôtellerie Restauration et satisfaisant aux épreuves de sélection de l'établissement
- 3 années d'expérience professionnelle dans le secteur d'activité Tourisme-Hôtellerie-Restauration et satisfaisant aux épreuves de sélection de l'établissement.

## METIERS CIBLES

Assistant-manager (tourisme, hébergement, restauration): responsable de réception, responsable d'hébergement, responsable de restauration, assistant de direction, adjoint de direction, second d'exploitation, responsable d'étages, manager F&B, chef de service.

**DISPOSITIF** : En formation continue (CIF CDD OU CIF CDI, période de professionnalisation, Eligible au CPF...)

## VALIDATION –

Diplôme d'« Assistant-Manager Tourisme Hôtellerie Restauration » enregistré à niveau III au Répertoire National des Certifications Professionnelles – RNCP 23870 – AMTHR – JO DU 19/07/17 – Niveau de sortie : Niveau III – code CPF 144354 LISTE COPANEF – CODE NSF 334P Gestion touristique et hôtelière.

## ORGANISATION PEDAGOGIQUE

Période de formation : **Du 20 novembre 2017 au 4 mai 2018** - Horaires : – 9h-12h30 / 1h30-17h

Durée de la formation : **798 heures – à raison de 35h hebdomadaires**

490 heures en centre de formation + 28 h d'examens + 280 heures en entreprise

Lieux : Ajaccio et Porto-Vecchio – visio conférence

**COÛT DE LA FORMATION : 7511,00 euros nets par personne**

## MOYENS PEDAGOGIQUES

Intervenants professionnels de l'hôtellerie, de la restauration....

- Stages d'application en entreprise
- Salles informatiques
- matériel vidéo (caméra, visio..)

## PROGRAMME

- Gérer l'activité de son unité tourisme-hôtellerie-restauration
- Gérer la relation client de son unité tourisme-hôtellerie-restauration
- Animer une équipe au sein d'une unité tourisme-hôtellerie-restauration
- Collaborer au développement des actions de promotion et de communication au sein d'une unité en tourisme-hôtellerie-restauration
- Développer sa pratique professionnelle

Modules	Total
<b>BLOC A - Gérer l'activité de son unité tourisme-hôtellerie-restauration</b>	<b>105 h</b>
Participer à la gestion des achats d'un établissement THR	7 h
Gérer les stocks d'un établissement THR	7 h
Garantir la sécurité alimentaire	14 h
Prévenir les risques d'un établissement THR	7 h
Se repérer dans les documents comptables de base THR	7 h
Mesurer la rentabilité d'une activité THR	42 h
Calculer un prix de revient et un prix de vente	14 h
Renseigner et analyser un tableau de suivi d'activité THR	7 h
<b>BLOC B - Gérer la relation client de son unité tourisme-hôtellerie-restauration</b>	<b>140 h</b>
Accueillir en langue étrangère	38,5 h
Accueillir le client dans son établissement THR	14 h
Prendre en charge la relation clientèle tout au long de la prestation	14 h
Communiquer de façon adaptée dans son établissement THR	14 h
Réaliser des ventes dans le secteur THR	21 h
Appliquer le droit commercial de l'acte de vente	14 h
Appliquer une démarche qualité dans un établissement THR	10,5 h
Mesurer la satisfaction clientèle	14 h
<b>BLOC C - Animer une équipe au sein d'une unité tourisme-hôtellerie-restauration</b>	<b>140 h</b>
Appliquer le droit du travail dans un établissement THR	14 h
Organiser son travail dans un établissement THR	14 h
Intégrer les styles de management dans le secteur THR	14 h
Organiser son équipe THR au quotidien	14 h
Piloter une équipe THR	21 h
Mesurer la performance individuelle et collective	21 h
Participer à la constitution d'une équipe	28 h
Conduire un projet	14 h
<b>BLOC D - Collaborer au développement des actions de promotion et de communication au sein d'une unité en tourisme-hôtellerie-restauration</b>	<b>105 h</b>
Positionner son établissement THR sur son marché et segmenter son offre	21 h
Proposer une offre THR et décliner sa stratégie en prix	14 h
Distribuer et communiquer l'offre de service en THR	7 h
Elaborer un PAC pour un établissement THR	14 h
Promouvoir l'offre de son établissement THR	14 h
Gérer l'e-communication de son établissement THR	14 h
Gérer l'e-réputation de son établissement THR	21 h
<b>Examens</b>	<b>28 h</b>
<i>Entreprise</i>	<i>280 h</i>
<b>TOTAL GENERAL en centre de formation</b>	<b>518 h</b>



# CONNAÎTRE ET SERVIR LES VINS CORSES

---

## Objectifs :

Mieux connaître les principales caractéristiques des vins Corses, leurs particularités, les principaux cépages et les 9 AOC.

Mieux appréhender le vignoble corse, utiliser un vocabulaire approprié, mieux connaître ses propres vins pour mieux les conseiller.

## Public visé :

Professionnels de la restauration, cavistes, saisonniers, commerciaux en vins et spiritueux, personnel de la grande distribution, toute personne en rapport avec les métiers de bouche et la relation client.

## Pré requis :

Pas de pré-requis

**Durée** : 2 jours soit 14 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA :1920 euros nets  
(pour un groupe de 10 personnes maximum)  
En INTER :290 euros nets par personne  
(7 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

Alternance d'apports théoriques et de Mises en situation pratique.

Dossiers numériques, cartes des vins, menu, Carte géographique, documents, fiches de dégustation, glossaire, ...

vidéo, films, vidéoprojecteur, verres, sceaux, crachoirs, paper-board, Vins, aliments...

## Contenu pédagogique :

- Historique et présentation du vignoble Corse
  - Le terroir corse
  - Les cépages autochtones
  - Les 3 étapes de la dégustation
  - Les AOC de Corse
- 
- Visite de cave / méthodes de culture et de vinification
  - Les arômes du vin
  - Service et conseil d'accords régionaux
  - Statistiques et données de production et de commercialisation

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

# LES ACCORDS METS ET VINS

---

## Objectifs :

Savoir associé un plat avec un vin et inversement, utiliser un vocabulaire approprié. Apprendre à conseiller et suggérer un vin sans l'imposer.

## Public visé :

Professionnels de la restauration, cavistes, saisonniers, commerciaux en vins et spiritueux, personnel de la grande distribution, toute personne en rapport avec les métiers de bouche et la relation client.

## Pré requis :

Pas de pré-requis

**Durée** : 2 jours soit 14 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA :1920 euros nets  
(pour un groupe de 10 personnes maximum)  
En INTER :290 euros nets par personne  
(7 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

Alternance d'apports théoriques et de Mises en situation pratique.

Dossiers numériques, cartes des vins, menu, Carte géographique, documents, fiches de dégustation, glossaire, ...  
vidéo, films, vidéoprojecteur, verres, sceaux, crachoirs, paper-board, Vins, aliments...

## Contenu pédagogique :

- Les différentes étapes de la dégustation
- Les différents types de vins (méthodes de vinification)
- Les particularités régionales (typicité et cépages)
- Les différentes saveurs, les textures dans le vin et les aliments
  
- Les accords verticaux et horizontaux
- Les accords de saisons
- Les accords par famille de produits
- Dégustation d'aliments de base en accord avec différents types de vins
- Suggestion d'accord régionaux

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# L'ABC DU SOMMELIER

---

## **Objectifs :**

Découvrir le monde du vin, de la vigne au verre,  
Le vin et la culture  
Savoir ouvrir une bouteille  
Analyser le gout.

## **Public visé :**

Professionnels de la restauration, cavistes,  
saisonniers, commerciaux en vins et  
spiritueux, personnel de la grande  
distribution, toute personne en rapport avec  
les métiers de bouche et la relation client.

## **Pré requis :**

Pas de pré-requis

**Durée** : 1 jour soit 7 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## **Coût :**

En INTRA : 910 euros nets  
(pour un groupe de 10 personnes maximum)  
En INTER : 145 euros nets par personne  
(7 participants minimum)

## **Méthodes & Outils pédagogiques**

Alternance d'apports théoriques et de Mises en  
situation pratique.

Dossiers numériques, cartes des vins, menu,  
Carte géographique, documents, fiches de  
dégustation, glossaire, ...  
vidéo, films, vidéoprojecteur, verres, sceaux,  
crachoirs, paper-board, Vins, aliments...

## **Contenu pédagogique :**

- L'Histoire du vin, une « boisson séculaire »
- La viticulture
- La fermentation Alcoolique
- L'ouverture d'une bouteille
- La dégustation du vin
- Les arômes du vin
- Les histoires associés autour d'un vin

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# L'ACCUEIL TOURISTIQUE

## Objectifs :

Les apprenants seront capables à l'issue de la formation de :

- Mettre en œuvre les phases de l'accueil et de la réception des clients
- Communiquer avec la clientèle
- Gérer les situations difficiles et les réclamations

## Public visé :

Conseillers séjour des offices de tourisme et agences de voyages, agents et hôtesses d'accueil, saisonniers, réceptionnistes

## Pré requis :

Pas de pré-requis

**Durée** : 3 jours soit 21 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 2730 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 910 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

Diaporamas  
Mises en situation  
Étude de cas  
Jeux de rôles

## Contenu pédagogique

*Organiser l'accueil : l'ergonomie*

- \* Organisation du front office : vérifier ordre/propreté, préparer bloc-notes, stylo, cartes documents d'appui à la vente...
- \* Contrôler téléphone, ordinateur et accès Internet
- \* Techniques de signalétique interne, d'orientation et d'information
- \* Gérer la documentation commerciale et les PLV : recharger les supports de brochures et de catalogues
- \* Assurer les conditions optimales de l'accueil des clients

*Accueillir, recevoir*

- \* Soigner la première impression
- \* Gérer la priorité : visiteurs et appels téléphoniques
- \* Se rendre disponible
- \* Favoriser un climat de confiance
- \* S'exprimer dans la langue du visiteur
- \* Prise en compte des spécificités des clients : handicaps, bagages...
- \* Accueil téléphonique
- Appliquer une méthode de traitement des appels : contact, sélection d'une réponse et conclusion
- Prise en compte de la demande téléphonique
- \* La gestion des courriels

*Gérer la demande : communiquer*

- \* Cerner la demande
- \* Écoute active pour trier les demandes et analyser les besoins du visiteur selon une méthodologie
- \* Questions ouvertes pour connaître le type d'information souhaitée et reformulations
- \* Collecte précise de l'information
- \* Répondre à la demande en orientant et en conseillant, première étape d'un entretien de vente
- \* Agir en facilitateur : informer, expliquer et conseiller toujours en adéquation avec les besoins du client.

*Gérer les situations difficiles*

- \* Gestion des réclamations et des litiges
- \* Gestion des clients difficiles (communication adaptée)
- \* Assurer les suivis après-vente

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)



## Objectifs :

- Comprendre et utiliser les réseaux sociaux.
- Se positionner dans le cadre de la stratégie de communication et commerciale de l'établissement.
- Optimiser sa présence sur les réseaux et mesurer les résultats de manière pertinente.

**Public visé :** Réceptionnistes

**Pré requis :** Aucun

**Durée :** 2 jours soit 14 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates :** à déterminer

**Lieu :** Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

**Coût :**  
1820 euros nets pour un groupe de 10 personnes maximum

## Méthodes & Outils pédagogiques

Démarche active et participative – Simulations et études de cas

Un poste ordinateur connecté à Internet avec le Pack Office (Word, Excel, PowerPoint), vidéoprojecteur

## Contenu pédagogique

### Les enjeux d'Internet dans le secteur du tourisme

Chiffres clefs du secteur  
Evolution  
Perspective

### Les Attentes des Internaute

Apporter quelque chose d'utile  
Interactivité : place à la critique  
Bons plans

### Optimiser sa présence sur Internet :

Savoir mener un site Internet vivant, conçu afin d'optimiser son référencement naturel, mettant en avant l'image de l'établissement, son USP  
Bien référencer son site Internet avec des campagnes de liens externes, un bon réseau de liens internes, des URL optimisés en mots clés, des balises parfaitement écrites, une densité de mots clés bien maîtrisé dans un contenu adapté, être référencé dans les annuaires...  
Etre bien référencé sur Google Adresses  
Etre présent dans les guides et portails touristiques et dans des sites locaux  
Google Analytics

### De l'internaute au prospect : du visiteur au client

Une clientèle virtuelle  
o Créer le sentiment de sécurité  
o Commercialiser l'établissement

Le client visiteur : de la commercialisation au séjour  
L'Internaute : de la navigation au séjour

### Les intermédiaires gratuits et payants : s'adapter à nos clients et développons notre visibilité

Les OTA  
Les réseaux sociaux : est ce utile pour un hôtel  
Facebook et Google+  Twitter  
Pinterest et Instagram  
D'autres réseaux moins connu (Tumblr...)  
Faire son Buzz sur les réseaux sociaux et développer sa communication virtuelle  
Transmettre des communiqués de presses sur Internet

### D'autres actions de e-marketing

Blog  
Emailing  
Newsletter

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

# COMMUNIQUER SUR INTERNET VIA LES RESEAUX SOCIAUX

**Objectifs :** Savoir utiliser Facebook pour son entreprise et augmenter sa visibilité.

**Public visé :** Dirigeants d'entreprise, salariés administratifs, commerçants, responsables d'association, etc.

**Pré-requis :** Notions basiques d'un environnement informatique et pratique courante d'Internet.

**Durée :**  
1 jour soit 7 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates :** A déterminer

**Lieu :**  
Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

**Coût :**  
En INTRA : 910 euros net  
(pour un groupe de 6 personnes maximum)  
En INTER : 305 euros net par personne

## Méthodes & Outils pédagogiques

- 1 connexion Internet
- 1 poste informatique par personne ou ordinateur portable personnel
- Diaporama (vidéo projecteur)
- Mise en situation sur Internet.

## Contenu pédagogique

1. Définition des réseaux sociaux
2. Etablir une stratégie de communication
3. Création d'une page Facebook pour son entreprise (paramétrage, contenus et visuels)
4. Administrer un page Facebook
5. Apprendre à acquérir une communauté
6. Apprendre à communiquer avec sa communauté

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# GOOGLE | SAVOIR GERER L'OUTIL GOOGLE

**Objectifs :** Savoir utiliser les outils Google pour son entreprise.

**Public visé :** Dirigeants d'entreprise, salariés administratifs, commerçants, responsables d'association, etc.

**Pré-requis :** Notions basiques d'un environnement informatique et pratique courante d'Internet.

**Durée :**  
1 jour soit 7 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates :** A déterminer

**Lieu :**  
Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

**Coût :**  
En INTRA : 910 euros net  
(pour un groupe de 6 personnes maximum)  
En INTER : 305 euros net par personne

## Méthodes & Outils pédagogiques

- 1 connexion Internet
- 1 poste informatique par personne ou ordinateur portable personnel
- Diaporama (vidéo projecteur)
- Mise en situation sur Internet.

## Contenu pédagogique

7. Présentation de Google et de ses outils - Inscription
8. Le moteur de recherche
9. Le navigateur : Google Chrome
10. La messagerie : Gmail
11. L'agenda Google
12. Le réseau social : Google +
13. Partage de documents pour du travail collaboratif : Google Drive
14. Répertoire son entreprise sur : Google Maps et My Business
15. Faire de la veille : Google Alert
16. Son compte YouTube

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

# VISIBILITE DE SON ENTREPRISE SUR INTERNET

**Objectifs :** Comment mettre son entreprise sur Internet.

**Public visé :** Dirigeants d'entreprise, salariés administratifs, commerçants, responsables d'association, etc.

**Pré-requis :** Notions basiques d'un environnement informatique et pratique courante d'Internet.

**Durée :**  
1 jour soit 7 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates :** A déterminer

**Lieu :**  
Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

**Coût :**  
En INTRA : 910 euros net  
(pour un groupe de 6 personnes maximum)  
En INTER : 305 euros net par personne

## Méthodes & Outils pédagogiques

- 1 connexion Internet
- 1 poste informatique par personne ou ordinateur portable personnel
- Diaporama (vidéo projecteur)
- Mise en situation sur Internet.

## Contenu pédagogique

17. Le site Internet
  - a. Carte de visite numérique
  - b. Le nom de domaine
  - c. L'hébergement
18. Visibilité du site sur Internet (Référencer son site)
  - a. Inscription sur des annuaires
  - b. Google Adresses (My Business ou Maps)
  - c. Google Adwords
  - d. Google Alert (Veille)
19. Les réseaux sociaux (référencement naturel)
  - a. Facebook
  - b. Twitter
  - c. Google +
20. Les autres Réseaux Sociaux
  - a. Par l'image - Pinterest
  - b. Par la vidéo - YouTube
  - c. Par la curation - Scoop.it - Paper.Li
21. Le Blog

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr



*Hygiène, sécurité, qualité*

---

# ELABORER UN DOCUMENT UNIQUE D'ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS

## Objectifs :

- \*Identifier les principes d'évaluation des risques professionnels et en décrire le contexte réglementaire
- \*Commenter le décret du 5 novembre 2001
- \*Former les participants à l'élaboration du document unique
- \*Transposer les principes de la méthode aux spécificités des entreprises, afin de permettre leur appropriation par les stagiaires
- \*Former les stagiaires aux principes d'identification et de description des risques, et d'évaluation des risques identifiés
- \*Aider et conseiller à la mise en place pratique des principes
- \*Décrire et commenter l'obligation d'élaboration du document associé à la méthode
- \*Relier les principes du document unique aux principes d'une organisation sécurité, et/ou les intégrer dans un système de management de la santé et de la sécurité au travail

## Public visé :

Dirigeants d'entreprise, cadres

## Pré requis :

Pas de pré-requis

**Durée** : 10 heures 30 en centre de formation  
+ 3 heures 30 en entreprise soit **14h au total**

**Horaires** : (9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : à déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

**En INTER** : 500 euros nets par personne pour la partie en centre de formation + 500 euros net la ½ journée en entreprise (date à fixer) soit au total

**1000 €uros net par personne**

(3 participants minimum)

**En INTRA** : 2000 euros nets

(pour un groupe de 8 personnes maximum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

Document unique

## Contenu pédagogique

- Qu'est ce que l'évaluation des risques
- Le contexte réglementaire
- Le décret du 5 novembre 2001
- Préparer l'évaluation
- Analyser l'activité
- Évaluer les risques
- Planifier et assurer le suivi des actions d'amélioration
- Transcrire l'évaluation des risques sur un document unique
- Du document unique à l'amélioration continue

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)



# SE FORMER À L'AUDIT INTERNE

---

## Objectifs :

Acquérir la méthodologie selon ISO19011, les techniques et les outils nécessaires à la réalisation efficace d'audits internes.

## Public visé :

Toute personne impliquée dans une démarche qualité

## Pré requis :

Pas de pré-requis

**Durée** : 4 jours soit 28 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 4000 euros nets  
(pour un groupe de 10 personnes maximum)  
En INTER : 1350 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

Alternance d'apports théoriques & méthodologiques et d'exercices pratiques.

## Contenu pédagogique

### ● Rappels sur la management de la qualité et de l'environnement :

Terminologie,  
Concepts de base,  
Situation de l'audit interne dans l'organisation QSE,  
Identification des différents types d'audits,  
Connaissance des référentiels (ISO9001 / ISO14001...),

### ● Compréhension de la méthodologie selon l'ISO 19011 :

Objectifs des audits,  
Rôles et responsabilités (auditeur, responsable d'audit, audité..),  
Déclenchement de l'audit,  
Préparation de l'audit (plan, missions, documents..)  
Exécution de l'audit (ouverture, examen, clôture),  
Rapport d'audit et documents,  
Actions correctives.

### ● Comment appliquer les écrits normatifs lors de l'application :

Exercice sur cas pratique (préparation de l'audit, étude des documents références, établissement questionnaire..)  
Simulation d'audit interne avec stagiaires en situation auditeur / audité,  
Bilan de la simulation (dérives et points forts) par rapport à la méthodologie,  
Rédaction des documents,  
Synthèse des exercices.

### ● Plan d'action :

Identifier les actions correctives avec les audités,  
Rédiger les demandes d'actions correctives,  
Gérer les actions correctives (suivi, clôture)

### ● Évaluation des acquis : (QCM, et correction en groupe)

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

# H.A.C.C.P.

---

## Objectifs :

- Former les stagiaires à la méthode HACCP, au principe du système et sa vérification en phase « croisière ».
- Transposer les principes de la méthode aux spécificités de l'entreprise, afin de permettre leur appropriation par les stagiaires.
- Aider et conseiller à la mise en place pratique des principes, à l'élaboration des documents nécessités par la méthode
- Relier les principes HACCP et les principes hygiéniques / Qualité agroalimentaires fondamentaux.

## Public visé :

Toute personne travaillant dans l'Agro-Alimentaire

## Pré requis :

Pas de pré-requis

**Durée** : 2 jours soit 14 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 2000 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 680 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

Apports de connaissances par exposés théoriques et travail de groupe pour une mise en application appropriée à la réglementation en vigueur, au métier et à la structure de l'entreprise.  
Remise d'un support pédagogique exhaustif.

## Contenu pédagogique

- Précisions sur la terminologie et les concepts de base
- Définition du champ des études HACCP à mettre en place
- Description du produit concerné et de son utilisation attendue
- Construction du diagramme de fabrication et validation
- Identification des dangers et des mesures préventives
- Identification des points critiques pour la maîtrise
- Établissement des limites critiques
- Identification des procédures de surveillance
- Établissement des procédures d'actions correctives
- Vérification et validation du plan HACCP
- Principes fondamentaux de qualité hygiénique orienté sur :
  - .....Locaux, Agencement, Matériaux, Matériel
  - .....Produit (matières premières, emballages, en-cours de production...)
  - .....Organisation des activités (prise de poste, relève, incident de production...)
  - .....Personnels et visiteurs (vêtements, propreté, circulation...)
- Adaptation pratique par application sur exemple réel entreprise.
- Mise au point des méthodes de surveillance de la bonne application du système (check-list, contrôles volants, audit...) et définition des périodicités.

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

## Objectifs :

L'apprenant aura acquis les capacités nécessaires pour organiser et gérer l'activité dans des conditions d'hygiène conforme aux attendus de la réglementation et permettant la satisfaction du client. (adaptation des compétences)

## Public visé :

Public visé par le décret n°2011-731 du 24 juin 2011

Au moins une personne travaillant dans l'établissement de restauration commerciale

**Sont dispensées** de suivre la formation : personnes ayant **plus de 3 ans d'expérience en tant que gestionnaire ou exploitant ou personnes disposant d'un diplôme ou un titre dont la liste est définie par arrêté du 05/11/2011**

## Pré requis

Aucun

**Durée** : 2 jours soit 14 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTER : **360 euros nets par personne**  
(6 personnes minimum pour maintenir l'action de formation)

## Méthodes & Outils pédagogiques

Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques.  
Etudes de cas

## Contenu pédagogique

### Identifier les grands principes de la réglementation en relation avec la restauration commerciale :

Identifier et répartir la responsabilité des opérateurs  
Connaître les obligations de résultats (quelques obligations de moyen)  
Connaître le contenu du plan de maîtrise sanitaire  
Connaître la nécessité des autocontrôles de leur organisation

### Analyser les risques liés à une insuffisance d'hygiène en restauration commerciale :

Repérer et raisonner les risques physiques, chimiques et biologiques  
Raisonner les toxi-infections alimentaires et les risques d'altération microbienne  
Connaître les risques de saisie, de procès verbaux et de fermeture  
Connaître les risques de communication négative, de médiatisation et de perte de clientèle

### Mettre en oeuvre les principes de l'hygiène en restauration commerciale

Utiliser le guide de bonnes pratiques d'hygiène (GBPH) du secteur d'activité  
Organiser la production et le stockage des aliments dans les conditions d'hygiène voulues  
Mettre en place les mesures de prévention nécessaires.

### Aliments et risques pour le consommateur :

Introduction des notions de danger et de risque

#### Les dangers microbiens

- o Microbiologie des aliments :
- ✗ Le monde microbien (bactéries, virus et moisissures)
- ✗ Le classement en utiles et nuisibles
- ✗ La répartition des micro-organismes dans les aliments
- o Les dangers microbiologiques dans l'alimentation :
- ✗ Les principaux pathogènes d'origine alimentaire
- ✗ Les toxi-infections alimentaires collectives
- ✗ Les associations pathogènes/aliments
- o Les moyens de maîtrise des dangers microbiologiques :
- ✗ La qualité de la matière première
- ✗ Les conditions de préparation
- ✗ La chaîne du froid et la chaîne du chaud
- ✗ La séparation des activités dans l'espace ou dans le temps
- ✗ L'hygiène des manipulations
- ✗ Les conditions de transport
- ✗ L'entretien des locaux et du matériel (nettoyage et désinfection)

#### Les autres dangers potentiels :

- o Dangers chimiques (détergents, désinfectants, nitrates...)
- o Dangers physiques (corps étrangers...)
- o Dangers biologiques (allergènes)

### Les fondamentaux de la réglementation communautaire et nationale (ciblée restauration commerciale) :

Notions de déclaration, agrément, dérogation à l'obligation d'agrément  
L'hygiène des denrées alimentaires (réglementation communautaire en vigueur)

- o Principes de base du paquet hygiène
- o La traçabilité et la gestion des non conformités
- o Les bonnes pratiques d'hygiène (BPH) et les procédures fondées sur le Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP)

L'arrêté en vigueur relatif aux règles sanitaires applicables aux activités du commerce de détail  
Les contrôles officiels :

- o Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations, agence régionale de santé
- o Grilles d'inspection, points de contrôle permanents et ciblés
- o Suites de l'inspection : rapport, saisie, procès-verbal, mise en demeure, fermeture...

### Le plan de maîtrise sanitaire :

Les BPH :

- o L'hygiène du personnel et des manipulations
- o Le respect des températures de conservation, cuisson et refroidissement
- o Les durées de vie (date de limite de consommation, date limite d'utilisation optimale)
- o Les procédures de congélation /décongélation
- o L'organisation, le rangement, la gestion des stocks

Les principes de l'HACCP

Les mesures de vérification (autocontrôles et enregistrements)

Le GBPH du secteur d'activité spécifié.

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# LES FEUX SIMULÉS

---

**Objectifs :**

Connaître la prévention de ce type de risque  
Savoir se comporter et agir en fonction de la nature de l'incendie

**Public visé :**

Tout public

**Pré requis :**

Pas de pré-requis

**Durée** : 1 heure  
Entre 9h et 17h

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Aéroport de Campo Dell'Oro  
Business Center

**Coût** :  
En INTRA : 129 euros nets  
(pour un groupe de 10 personnes maximum)

**Méthodes & Outils pédagogiques**

Diaporama – QCM d'évaluation

**Contenu pédagogique**

- Les incendies  
Causes, mécanismes, classes de feux, propagation
- Les agents extincteurs  
L'eau, les poudres, le CO2
- Les extincteurs et leur fonctionnement  
Types d'extincteurs, fonctionnement et manipulation.

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

# LES FEUX REELS

---

**Objectifs :**

Combattre sans perte de temps un incendie  
Savoir se protéger du dégagement de chaleur  
Savoir se comporter et agir

**Public visé :**

Tout public

**Pré requis :**

Pas de pré-requis

**Durée** : 4 heures  
Entre 9h et 17h

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Aéroport de Campo Dell'Oro  
Business Center

**Coût** :  
En INTRA : 409 euros nets  
(pour un groupe de 10 personnes maximum)

**Méthodes & Outils pédagogiques**

Diaporama – QCM d'évaluation – Manipulation des extincteurs.

**Contenu pédagogique**

- La combustion (combustible, chaleur, comburant)
- Connaissance du feu (le triangle du feu)
- Les classes de feu (classes A et B)
- Les causes et effets des incendies
- Mécanismes de propagation
- Prévention
- Matériel d'extinction lourd
- Organisation de l'intervention
- Applications pratiques

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

# EVACUATION DES LOCAUX

---

## **Objectifs :**

Sensibiliser sur les risques d'incendie et conseiller sur leur prévention  
Informé sur les moyens disponibles pour combattre l'incendie en attendant les secours  
Apprendre la signification de la signalisation  
Former à l'évacuation

## **Public visé :**

Tout public

## **Pré requis :**

Pas de pré-requis

**Durée** : 1 heure (visite en entreprise préalable)  
Entre 9h et 17h

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Obligatoirement sur le site de l'entreprise

## **Coût :**

En INTRA : 160 euros nets  
(pour un groupe de 10 personnes maximum)

## **Méthodes & Outils pédagogiques**

Diaporama

## **Contenu pédagogique**

- Repérage des moyens de secours
- Reconnaissance des itinéraires d'évacuation relatif au plan d'évacuation
- Conduite à tenir en cas d'évacuation
- Reconnaissance de l'alarme/alerte
- Types et utilisation des extincteurs
- Points de rassemblement

***Le contenu pédagogique est adapté aux particularités de l'entreprise***

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

## GUIDES ET SERRE-FILES

---

### **Objectifs :**

Permettre aux guides et serres files désignés d'assurer leur mission en cas d'incendie ou de besoin d'évacuation

### **Public visé :**

Tout public désignés comme guide ou serre file

### **Pré requis :**

Pas de pré-requis

**Durée** : 3 heures (visite en entreprise préalable)  
Entre 9h et 17h

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Obligatoirement sur le site de l'entreprise

### **Coût :**

En INTRA : 480 euros nets  
(pour un groupe de 10 personnes maximum)

### **Méthodes & Outils pédagogiques**

Diaporama – Mise en situation - Débriefing

### **Contenu pédagogique**

- Rappel sur la législation
- Organisation des opérations d'évacuation
- Découpage des zones
- Reconnaissance des issues de secours
- Dégagement
- Moyens de secours
- Points de rassemblement
- Consignes générales et particulières
- Alarme/alerte
- Mesures de protection et d'assistance
- Rapports avec les autorités et les secours

***Le contenu pédagogique est adapté aux particularités de l'entreprise***

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)





*informatique*

---

**Objectifs :**

Connaissance de l'environnement Windows. Les stagiaires seront capables de évoluer dans l'environnement Windows, et d'utiliser leur poste de travail pour la gestion de fichiers.

**Public visé :**

Tout Public

**Pré requis :**

Pas de pré-requis.

**Durée** : 2 jours soit 14 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

**Coût :**

En INTRA : 1000 euros nets  
(pour un groupe de 7 personnes maximum)  
En INTER : 360 euros nets par personne

**Méthodes & Outils pédagogiques**

1 apprenant par poste de travail.

Apports théoriques et manipulations pratiques

Évaluation des acquis à différentes étapes de la formation.

Supports de cours Educatic et supports développés par le formateur.

**Contenu pédagogique**

- Description environnement Windows
- Description, apport et mise en œuvre de l'interface Windows (fenêtre, menu, boîte de dialogue)
- Menu Démarrer
- Menu contextuel
- Notion de texte, de curseur
- Description, apport et mise en œuvre de l'interface Windows (fenêtre, menu, boîte de dialogue)
- Raccourcis clavier (déplacement, sélection...) et mise en œuvre du clavier
- Corbeille
- Barre de taches.
- Démarrage et outils systèmes
- La gestion du poste de travail
- Notions d'arborescences
  - Gestion dossiers (répertoires)
  - Gestion fichiers
- Recherche de fichiers
- Configuration de l'environnement et périphériques

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

## Objectifs :

Former les utilisateurs à une utilisation professionnelle de l'environnement Windows. A l'issue du stage, les participants auront une bonne connaissance de l'interface et des outils de Windows. Ils auront mis en œuvre des méthodes de travail axées sur l'efficacité, la sûreté, la rapidité...(choix des outils et des manipulations, évolutivité et réutilisabilité des documents, centralisation des données...). Ils maîtriseront la communication entre les logiciels (échange de données de tous types).

## Public visé :

Tout Public

## Pré requis :

Connaissance de l'environnement informatique PC et une pratique de Windows.  
Évaluation gratuite du niveau en amont de la formation recommandée pour le positionnement de chaque apprenant.

**Durée** : 1 jour soit 7 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 500 euros nets  
(pour un groupe de 7 personnes maximum)  
En INTER : 180 euros nets par personne

## Méthodes & Outils pédagogiques

1 apprenant par poste de travail.

Apports théoriques et manipulations pratiques.  
Évaluation des acquis à différentes étapes de la formation.

Supports développés par le formateur.

## Contenu pédagogique

- Diversifier les outils et les manipulations.
- Choisir le bon outil au bon moment. Clavier ou souris.
- Maîtriser les sélections et déplacements. Acquérir les bons automatismes.
- Optimiser la navigation dans le texte, les fenêtres, boîtes de dialogues, listes, menus...
- Améliorer la lecture de l'écran.
- Maîtriser les options avancées de la copie et de l'insertion d'objet.
- Optimiser la configuration de l'interface graphique.
- Maîtriser le problème des sauvegardes et de la communication des données.
- Enrichir le poste de travail d'outils indispensables.
- Maximiser la protection des données. Se défendre contre les intrusions et se protéger des virus.
- Mettre en œuvre ces techniques dans les logiciels standards.

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# WORD INITIATION

---

## Objectifs :

Les stagiaires seront capables de réaliser et mettre en forme toutes sortes de courriers courants.

## Public visé :

Tout Public

## Pré requis :

Maîtrise du clavier et de la souris  
Connaissance de l'environnement Windows  
Évaluation gratuite du niveau en amont de la formation recommandée pour le positionnement de chaque apprenant.

**Durée** : 3 jours soit 21 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 1500 euros nets  
(pour un groupe de 7 personnes maximum)  
En INTER : 540 euros nets par personne

## Méthodes & Outils pédagogiques

1 apprenant par poste de travail.

Apports théoriques et manipulations pratiques

Évaluation des acquis à différentes étapes de la formation.

Supports de cours Educatic et supports développés par le formateur.

## Contenu pédagogique

- Description de l'environnement WORD
- Sections - Paragraphe – Mot.
- Barres de titre et d'état
- Présentation, apports et mise en œuvre des nouveautés de l'interface
- Saisie et correction d'un texte
- Caractères spéciaux - Pucés et numéros
- Colonnes et lettrines
- Mise en forme du texte
- Mise en page et impression du document
- Gestion d'un document de plusieurs pages
- Gestion de base des en-têtes et pieds de page
- Orthographe, synonymes, lexique professionnel, abréviations personnelles, correction automatique
- Création de tableaux et mise en forme
- Insertion fichier
- Sauvegarde et ouverture.
- Raccourcis clavier (déplacement, sélection...) et bouton droit

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

**Objectifs :**

Former à l'utilisation professionnelle de Word. A l'issue du stage, les participants auront une bonne connaissance de Word, de son fonctionnement et des méthodes de travail axées sur l'efficacité, la sûreté, la rapidité.

**Public visé :**

Tout Public

**Pré requis :**

Maîtrise du clavier et de la souris  
Connaissance de l'environnement Windows et de Word.  
Évaluation gratuite du niveau en amont de la formation recommandée pour le positionnement de chaque apprenant.

**Durée** : 1 jour soit 7 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

**Coût :**

En INTRA : 500 euros nets  
(pour un groupe de 7 personnes maximum)  
En INTER : 180 euros nets par personne

**Méthodes & Outils pédagogiques**

1 apprenant par poste de travail.  
Apports théoriques et manipulations pratiques  
Évaluation des acquis à différentes étapes de la formation.  
Supports de cours développés par le formateur.

**Contenu pédagogique**

- Optimiser la navigation dans le texte, les fenêtres, boîtes de dialogues, listes, menus...
- Utiliser les niveaux de mise en forme.
- Concevoir des documents évolutifs.
- Élaborer des outils réutilisables.
- Améliorer la lecture de l'écran.
- Maîtriser les options avancées de la copie et de l'insertion d'objet.
- Connaître les automatismes et savoir quand et lesquels mettre en œuvre.
- Maîtrise des outils de Langue (Orthographe, synonymes, lexique, abréviations, correction automatique
- Raccourcis clavier (déplacement, sélection...) et bouton droit
- Produire régulièrement des documents de qualité.

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

## Objectifs :

Les stagiaires seront capables de réaliser des documents plus complexes, mieux présentés, le tout plus rapidement.

## Public visé :

Tout Public

## Pré requis :

Maîtrise du niveau initiation  
Évaluation gratuite du niveau en amont de la formation recommandée pour le positionnement de chaque apprenant.

**Durée** : 3 jours soit 21 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 1500 euros nets  
(pour un groupe de 7 personnes maximum)  
En INTER : 540 euros nets par personne

## Méthodes & Outils pédagogiques

1 apprenant par poste de travail.

Apports théoriques et manipulations pratiques

Évaluation des acquis à différentes étapes de la formation.

Supports de cours Educatic et supports développés par le formateur.

## Contenu pédagogique

- Rappel des nouveautés de l'interface
- Bilan et mise en œuvre des apports de l'interface
- Style : présentation, intérêt et mise en œuvre
- Mise en œuvre de modèles standard, issus du web ou utilisateur
- Automatisation de la mise en forme
- Réalisation de Fusion / publipostage
- Imprimer les étiquettes
- Insertion d'objets
- Dessins et images
- Manipulation d'images, de dessin et de formes dans du texte

Formats d'image (GIF, TIFF, JPG, PNG)

Notion de résolution, de pixel et de taille

Boîte de dialogue Format

WordArt

Retouche de base d'une image dans

## Office

- Documents composites
- Gestion de longs documents.
- En-têtes et pieds de page
- Paramétrage de Word
- Corrections/Insertions automatiques.
- Maîtrise des outils de Langue (Orthographe, synonymes, lexique, abréviations, correction automatique
- Raccourcis clavier (déplacement, sélection...) et bouton droit

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)



**Objectifs :**

Les stagiaires seront capables de concevoir des feuilles de calcul de base correctement présentées, comportant des opérations arithmétiques courantes et d'en tirer une représentation graphique.

**Public visé :**

Tout Public

**Pré requis :**

Maîtrise du clavier et de la souris  
Connaissance de l'environnement Windows  
Évaluation gratuite du niveau en amont de la formation recommandée pour le positionnement de chaque apprenant.

**Durée** : 3 jours soit 21 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

**Coût :**

En INTRA : 1500 euros nets  
(pour un groupe de 7 personnes maximum)  
En INTER : 540 euros nets par personne

**Méthodes & Outils pédagogiques**

1 apprenant par poste de travail.

Apports théoriques et manipulations pratiques  
Évaluation des acquis à différentes étapes de la formation.

Supports de cours Educatic et supports développés par le formateur.

**Contenu pédagogique**

- Description de l'environnement Excel
- Présentation, apports et mise en œuvre des nouveautés de l'interface
- Notion de classeur, de feuille et de cellules
- Structure d'une feuille de calcul
- Contenu, format de cellules, colonnes et lignes
- Notion de types de données
- Dupliquer, déplacer des informations
- Déplacement, copie des cellules
- Saisie, modification des cellules
- Mise en œuvre des automatismes (fonctions, poignée de recopie, \$...)
- Erreurs fréquentes
- Formules de calcul et fonctions
- Références absolues et relatives
- Séries, listes, nommer les cellules
- Mise en forme manuelle, automatique et conditionnelle
- Création et mise en forme de graphiques
- Raccourcis clavier (déplacement, sélection...) et bouton droit

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

# EXCEL PERFECTIONNEMENT

---

## Objectifs :

Les stagiaires seront capables d'exploiter au mieux les possibilités du logiciel Excel au travers de feuilles de calculs plus complexes.

## Public visé :

Tout Public

## Pré requis :

Maîtrise du niveau initiation  
Évaluation gratuite du niveau en amont de la formation recommandée pour le positionnement de chaque apprenant.

**Durée** : 3 jours soit 21 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 1500 euros nets  
(pour un groupe de 7 personnes maximum)  
En INTER : 540 euros nets par personne

## Méthodes & Outils pédagogiques

1 apprenant par poste de travail.

Apports théoriques et manipulations pratiques  
Évaluation des acquis à différentes étapes de la formation.

Supports de cours Educatic et supports développés par le formateur.

## Contenu pédagogique

- Rappel des fonctions de base
- Rappel des nouveautés de l'interface
- Notion de raisonnement et d'algorithme
- Notion de logique et fonction SI
- Confection d'une documentation (technique) d'accompagnement
- Fonctions de calcul avancées
- Utilisation de la base de données (listes)
- Tableaux croisés
- Tri, filtre, requêtes, sous-totaux
- Lier les feuilles de calcul
- Insertions d'objets
- Apports 2010 (outils d'aide à la conception)
- Raccourcis clavier (déplacement, sélection...) et bouton droit

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# EXCEL PERFECTIONNEMENT MACROS

---

## Objectifs :

Les stagiaires seront capables d'exploiter au mieux les possibilités du logiciel Excel au travers de feuilles de calculs plus complexes.

## Public visé :

Tout Public

## Pré requis :

Maîtrise du niveau initiation et perfectionnement  
Évaluation gratuite du niveau en amont de la formation recommandée pour le positionnement de chaque apprenant.

**Durée** : 3 jours soit 21 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : à déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

**Coût** : En INTRA : 1500 euros nets pour un groupe de 7 personnes maximum  
EN INTER : 540 euros nets

## Contenu pédagogique

- *Présentation générale et fonctionnement*
- *Création de macros simples*
- *Accès au code et tests*
- *Raccourci clavier*
- *Déplacement relatif et absolu, sélection*
- *Notion succincte de variable, de type et de déclaration*
- *Affectation de valeur à une variable ou une cellule*
- *Gestion des fenêtres, des classeurs et des feuilles*
- *Notion de procédures*
- *Tests et boucles (Si, do while, For)*
- *Gestion des erreurs*
- *Commentaires*
- *Création de barre d'outils et de boutons personnalisés*

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

## Méthodes & Outils pédagogiques

1 apprenant par poste de travail.

Apports théoriques et manipulations pratiques  
Évaluation des acquis à différentes étapes de la formation.

Supports de cours Educatic et supports développés par le formateur.

# PASSER DE WORD ET EXCEL 2003 à WORD ET EXCEL 2007/2010

---

## Objectifs :

Passer de l'utilisation de la version Word et Excel 97/2003 du pack Office, à la version 2007

**Public visé :**  
Tout public

**Pré requis :**  
Public familiarisé avec Office 97 ou 2003.

**Durée :** 2 jours soit 14 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates :** A déterminer

**Lieu :** Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

**Coût :**  
En INTRA : **1000 euros nets**  
(pour un groupe de 7 personnes maximum)  
En INTER : **360 euros nets par personne**  
(7 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

1 apprenant par poste de travail  
Support de cours éditeur  
Et supports développés par le formateur

## Contenu pédagogique

- Description de l'environnement WORD.
- Mot - Paragraphe – Section.
- Ruban et onglet 2007, barre de titre et barre d'état.
- Ruban, afficher/masquer, rubrique, liste, couleur.
- Aperçu lors de la mise en œuvre du ruban.
- Modes d'affichage – règles, Les marges.
- Bouton Office et personnalisation de l'accès rapide (Aperçu avant impression).
- Clic droit et clavier. Raccourcis. Alternative au ruban.
- Word. Police, Paragraphe, Bordure et trame, Tabulations, Puces et numéros.
- Word. Colonnes et Mise en page.
- Word. Impression du document
- Word. Création de tableaux et mise en forme.
- Word. Mise en œuvre des onglets contextuels (tableau-crétion, tableau-disposition...).
- Word. Les entêtes et pieds de pages.
- Word. Utilisation des styles et des modèles.
- Excel. Format de cellules, copier / déplacer des informations.
- Excel. Déplacements et sélections au clavier. Gestion de grands tableaux.
- Excel. Erreurs fréquentes.
- Excel. Les types de données. Conversion de type.
- Excel. Formules et fonctions de base. Syntaxe et mise en œuvre.
- Excel. Poignée de recopie, les séries, références absolues et relatives, \$.
- Excel. Tableau nommé, Mis en forma conditionnelle.
- Excel. Nommer les cellules.
- Excel. Lier les feuilles de calculs.
- Excel. Création et mise en forme de graphiques simples.

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

# SUN OPEN OFFICE WRITER INITIATION

---

## Objectifs :

Maîtriser les fonctions de base du traitement de texte Writer

## Public visé :

Tout Public

## Pré requis :

Connaissance de l'environnement Windows - Utilisation souris, clavier et manipulation de fenêtres.  
Évaluation gratuite du niveau en amont de la formation recommandée pour le positionnement de chaque apprenant.

**Durée** : 3 jours soit 21 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 1500 euros nets  
(pour un groupe de 7 personnes maximum)  
En INTER : 540 euros nets par personne

## Méthodes & Outils pédagogiques

1 apprenant par poste de travail.

Apports théoriques et manipulations pratiques

Évaluation des acquis à différentes étapes de la formation.

Supports de cours Educatic et supports développés par le formateur.

## Contenu pédagogique

- Présentation rapide d'OpenOffice
- Description de l'écran Writer
- Différents formats de caractères
- Différents formats de paragraphes
- Listes à puces, listes numérotées
- Navigateur Writer
- Les styles prédéfinis
- Les insertions d'objets
- La mise en page
- Marges, orientation, en-tête, pied de page
- Le multicolonnage
- Créer un tableau
- Configurer les cellules d'un tableau : positionnement, alignement
- La correction orthographique
- Les différents dictionnaires
- La sauvegarde sous différents formats (Word, etc.)
- Les modèles de documents OpenOffice Writer

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

**Objectifs :**

Les stagiaires seront capables de maîtriser les fonctions avancées du logiciel Writer

**Public visé :**

Tout Public

**Pré requis :**

Connaissance de base d'un traitement de texte ou avoir suivi le module Initiation.  
Évaluation gratuite du niveau en amont de la formation recommandée pour le positionnement de chaque apprenant.

**Durée** : 3 jours soit 21 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

**Coût :**

En INTRA : 1500 euros nets  
(pour un groupe de 7 personnes maximum)  
En INTER : 540 euros nets par personne

**Méthodes & Outils pédagogiques**

1 apprenant par poste de travail.

Apports théoriques et manipulations pratiques

Évaluation des acquis à différentes étapes de la formation.

Supports de cours Educatic et supports développés par le formateur.

**Contenu pédagogique**

- Personnalisation de l'environnement de travail : barre d'outils, raccourcis clavier
- Mise en page évoluée : Effets typographiques, insertion de liens hypertexte
- Gestion des tableaux : insertion objets, formules de calcul
- Gestion de documents longs : niveaux, chapitres
- Publipostage : définition d'une source de données, fusion
- Gestion des versions
- Gestion des modèles

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# SUN OPEN OFFICE CALC INITIATION

---

## Objectifs :

Maîtriser les fonctions de base du tableur sun open office calc.

## Public visé :

Tout Public

## Pré requis :

Connaissance de l'environnement Windows  
Utilisation souris, clavier et fenêtres  
Évaluation gratuite du niveau en amont de la formation recommandée pour le positionnement de chaque apprenant.

**Durée** : 3 jours soit 21 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 1500 euros nets  
(pour un groupe de 7 personnes maximum)  
En INTER : 540 euros nets par personne

## Méthodes & Outils pédagogiques

1 apprenant par poste de travail.

Apports théoriques et manipulations pratiques

Évaluation des acquis à différentes étapes de la formation.

Supports de cours Educatic et supports développés par le formateur.

## Contenu pédagogique

- Présentation générale
- Présentation de l'environnement open office calc
- Manipulation des classeurs
- Manipulations dans les feuilles de calcul
- Calculs simples (introduction aux fonctions)
- Références relatives et absolues
- Fonctions de tri
- Mise en forme des tableaux
- Création de graphique
- Impression
- Insertion d'un tableau dans un document texte

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)



# SUN OPEN OFFICE CALC PERFECTIONNEMENT

---

## Objectifs :

Maîtriser les fonctions avancées du logiciel open office calc.

## Public visé :

Tout Public

## Pré requis :

Connaissance de base d'un tableur ou avoir suivi le module initiation  
Évaluation gratuite du niveau en amont de la formation recommandée pour le positionnement de chaque apprenant.

**Durée** : 3 jours soit 21 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 1500 euros nets  
(pour un groupe de 7 personnes maximum)  
En INTER : 540 euros nets par personne

## Méthodes & Outils pédagogiques

1 apprenant par poste de travail.

Apports théoriques et manipulations pratiques

Évaluation des acquis à différentes étapes de la formation.

Supports de cours Educatic et supports développés par le formateur.

## Contenu pédagogique

- Fonctions d'exploitation
  - Utiliser les noms de cellule
  - Réaliser les tables de référence
  - Chercher une valeur en fonction d'un résultat voulu
  - consolidation de données de plusieurs tableaux
- Fonctions base de données
- Création
- Filtrage
- Sous-totaux
- Contrôle de versions des documents
- Protection des documents

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# ACCESS INITIATION

## Objectifs :

Former les stagiaires à la pratique d'Access.

## Public visé :

Tout futur développeur d'une base de données

## Pré requis :

Connaissance de l'environnement informatique  
PC et pratique de Windows  
Évaluation gratuite du niveau en amont de la formation recommandée pour le positionnement de chaque apprenant.

**Durée** : 4 jours soit 28 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 2400 euros nets  
(pour un groupe de 7 personnes maximum)  
En INTER : 720 euros nets par personne

## Méthodes & Outils pédagogiques

1 apprenant par poste de travail.

Apports théoriques et manipulations pratiques  
Évaluation des acquis à différentes étapes de la formation.

Supports de cours Educatic et supports développés par le formateur.

## Contenu pédagogique

### ● Notions de fonctionnement d'une base de données relationnelle

Architecture. Déplacement dans une table non indexée  
Notion de début et fin de table (EOF et BOF).  
Tri, index unique  
Déplacement dans une table indexée  
Clé primaire, clé composée. Unique/ doublon

### ● Notions de logique et de condition

Valeurs et opérateurs logiques (et, ou, non)  
Notion de condition (si, alors, non)  
Confection de critères de requête simples

### ● Tables et données

Création et modification d'une table

### ● Données

Identifiant, types de donnée  
Normalisation, standardisation des noms

### ● Table

Création d'une table, index  
Clé primaire, clé composée. Unique/ doublon  
Suppression d'un enregistrement, problèmes  
Création, utilisation, modification. Feuille des propriétés

### ● États

Création, source d'un état, assistants  
Ajout de champ, regroupement, tri  
Présentation, mode création  
Création d'un pied de groupe  
Formules, mise en forme, gestion des doublons  
Numérotation de lignes.

### ● Relation

Prédicat, cardinalités, relier des tables, Intégrité référentielle  
Fenêtre relations, supprimer une relation

### ● Requête

Filtre par sélection et par formulaire  
Type de requêtes, création, critères  
Modes, caractères génériques

### ● Relation et requête

Requête et critères multi tables  
Champ calculé, afficher premières valeurs

### ● Formulaire

Création, assistant  
À partir de table, de requête  
Ajouter, retirer un contrôle  
Ajouter, supprimer un enregistrement  
Filtre, feuille de données, détail  
En-tête et pied de formulaire, dimensions  
Boîte à outils. Contrôle, types de contrôle  
Feuille de propriétés de contrôle  
Modifier l'apparence d'un contrôle  
Ajouter, sélectionner un contrôle  
Changer les propriétés d'un contrôle ou d'un bloc

### ● Sous-formulaire simple

Notion de relation un à plusieurs  
Création, utilisation, modification, feuille des propriétés

### ● États

Création, source d'un état, assistants  
Ajout de champ, regroupement, tri  
Présentation, mode création  
Création d'un pied de groupe

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

# ACCESS PERFECTIONNEMENT

## Objectifs :

Utilisation professionnelle d'Access.

## Public visé :

Tout Public

## Pré requis :

Maîtrise d'Access initiation  
Évaluation gratuite du niveau en amont de la formation recommandée pour le positionnement de chaque apprenant.

**Durée** : 4 jours soit 28 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 2400 euros nets  
(pour un groupe de 7 personnes maximum)  
En INTER : 720 euros nets par personne

## Méthodes & Outils pédagogiques

1 apprenant par poste de travail.

Apports théoriques et manipulations pratiques  
Évaluation des acquis à différentes étapes de la formation.  
Supports de cours Educatic et supports développés par le formateur.

## Contenu pédagogique

- Requête type de requêtes avancées:
- Relation et requête  
Jointure dans une requête  
Afficher premières valeurs (n, n%)  
Requête action  
Equijointure, non Equijointure  
Jointure externe G ou D
- Formulaire complexe  
Propriétés avancées des différents types de contrôles, contrôle calculé  
Activer et verrouiller un contrôle  
Notion d'événement  
Générateur d'expression  
Formules de calcul, fonctions statistiques
- Sous-formulaire  
Notion de relation un à plusieurs  
Création, modification, feuille de propriétés
- États  
Création, modification. assistant  
Tri, regroupement complexes  
Section, création d'un pied de groupe  
Formules de calcul et fonctions statistiques  
Numérotation de lignes.  
Insérer une image, un graphique
- Macro  
Fonctionnement  
Générateur de macro  
Macro et boutons  
Formules de calcul  
Mise en œuvre de macros simple et complexes  
Macro conditionnelles

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

**Objectifs :**

Utilisation d'un logiciel de présentation assistée par ordinateur, pour la réalisation d'un diaporama.

**Public visé :**

Tout Public

**Pré requis :**

Connaissance de l'environnement Windows  
Évaluation gratuite du niveau en amont de la formation recommandée pour le positionnement de chaque apprenant.

**Durée** : 2 jours soit 14 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

**Coût :**

En INTRA : 1000 euros nets  
(pour un groupe de 7 personnes maximum)  
En INTER : 360 euros nets par personne

**Méthodes & Outils pédagogiques**

1 apprenant par poste de travail.

Apports théoriques et manipulations pratiques

Évaluation des acquis à différentes étapes de la formation.

Supports de cours Educatic et supports développés par le formateur.

**Contenu pédagogique**

● Manipulation d'images, de dessin et de formes dans du texte

Formats d'image (GIF, TIFF, JPG, PNG)

Notion de résolution, de pixel et de taille

Boîte de dialogue Format

WordArt

Retouche de base d'une image dans

Office

● Présentation par assistant, modèle ou nouvelle présentation

◦ Étude de la barre de menu

◦ Étude des barres d'outils

◦ Mise en forme texte

◦ Mise en page des diapositives

◦ Création d'un diaporama spécifique au

besoin exprimé par le(s) participant(s)

● Effets d'animation, transitions

● Création de rapport

● Insertion image.

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

**Objectifs :**

Les stagiaires seront capables de réaliser et mettre en forme un document de type publication assistée par ordinateur.

**Public visé :**

Tout Public

**Pré requis :**

Il est souhaitable pour les stagiaires de connaître l'environnement Windows - Utilisation souris, clavier et manipulation de fenêtres.  
Évaluation gratuite du niveau en amont de la formation recommandée pour le positionnement de chaque apprenant.

**Durée** : 3 jours soit 21 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

**Coût :**

En INTRA : 1500 euros nets  
(pour un groupe de 7 personnes maximum)  
En INTER : 540 euros nets par personne

**Méthodes & Outils pédagogiques**

1 apprenant par poste de travail.  
Apports théoriques et manipulations pratiques  
Évaluation des acquis à différentes étapes de la formation.  
Supports de cours Educatic et supports développés par le formateur.

**Contenu pédagogique**

- Généralités, affichage, aide
- Création et mise en page d'une composition
- Compositions
- Mise en page et style de la composition
- Jeux de couleurs et jeux de polices
- pages, pages maître
- Le texte, zone de texte et saisie
- Modification de texte
- La mise en forme du texte
- Mise en valeur des caractères
- Mise en forme des paragraphes
- Style
- Insérer des objets dans la composition
- Dessins et images
- Bibliothèque de présentations
- Liaison et incorporation
- Tableaux
- Informations personnelles
- Présentation et gestion des objets
- Impression standard
- Impression professionnelle
- Autres fonctions
- Recherche/importation/exportation
- Personnalisation de Publisher

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

**Objectifs :**

Maîtriser l'utilisation d'Internet et de la Messagerie électronique

**Public visé :**

Tout Public

**Pré requis :**

Connaissance de l'environnement Windows  
Maîtriser manipulation clavier et souris  
Évaluation gratuite du niveau en amont de la formation recommandée pour le positionnement de chaque apprenant.

**Durée** : 2 jours soit 14 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

**Coût :**

En INTRA : 1000 euros nets  
(pour un groupe de 7 personnes maximum)  
En INTER : 360 euros nets par personne

**Méthodes & Outils pédagogiques**

1 apprenant par poste de travail.  
Apports théoriques et manipulations pratiques  
Évaluation des acquis à différentes étapes de la formation.  
Supports de cours Educatic et supports développés par le formateur.

**Contenu pédagogique**

- Survol des connaissances générales

**Utiliser le Web : adresses et logiciels de navigation (Internet Explorer...)**

- Les sites de recherche
- La messagerie
- Recherche par mot clef
- Navigation avancée, Historique, Favoris, Nouvel onglet, annuaires...
- Les propriétés d'Internet Explorer
- Téléchargement et exploitation de documents (TXT, PDF, RTF) et de programmes : Windows Média Player, Quick Time, Flash
- Récupération de textes ou d'images
- Formats TXT, HTML, PDF, Excel...
- Programmes indispensables : WinZip, Acrobat Reader
- Notion de licences, de FreeWare et de ShareWare
- Compression et décompression de documents, d'images et de programmes
- Notions d'installation (.EXE et .ZIP)
- Différents types d'images et notions de résolution (GIF – JPEG (JPG) et PNG...)
- Recherche avancée et maîtrise des moteurs de recherche et de leur syntaxe
- Connaissance des différentes logithèques

**Maîtrise du courrier électronique :**

- Gestion des carnets d'adresse et des groupes
- Blocage des expéditeurs indésirables
- Rappel sur les virus

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr



## Objectifs :

Préparer et adapter ses compétences aux évolutions des métiers et au traitement de l'image. A l'issue du stage, les participants auront une connaissance générale de la chaîne de l'imagerie numérique, de la capture au traitement

## Public visé :

Tout Public

## Pré requis :

Ce cursus nécessite une bonne connaissance de l'environnement informatique PC.

Évaluation gratuite du niveau en amont de la formation recommandée pour le positionnement de chaque apprenant.

**Durée** : 3 jours soit 21 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 1500 euros nets  
(pour un groupe de 7 personnes maximum)  
En INTER : 540 euros nets par personne  
(Minimum 3 participants)

## Méthodes & Outils pédagogiques

1 apprenant par poste de travail.

Apports théoriques et manipulations pratiques

Évaluation des acquis à différentes étapes de la formation.

Supports de cours développés par le formateur.

## Contenu pédagogique

### Photoshop. (2,5 jours).

- Notions théoriques sur l'image numérique, pixel, la colorimétrie, la lumière, notion de fichiers et les types de compression.
- Présentation des outils de base (Niveaux, sélection, recadrage, retouche couleur, calque, flou, type de fichiers...).
- Importation d'images : les différents moyens de numérisation. Argentique, numérique, scannage et le Web. La résolution, définition et taille.
- La reproduction d'image : choix de méthodes de réglage de l'image en fonction de son utilisation finale (impression, photographie, multimédia, Internet).
- Netteté et bruit. Nettoyage de l'image.
- Correction chromatique globale et locale.
- L'exportation : enregistrement au format graphique adapté (PSD, EPS, TIFF, JPEG, GIF, PNG...).
- Enregistrement pour le Web. Choix du format, notion de perte de qualité.
- La compression de données. Présentation et mise en œuvre.
- Traiter des prises de vues numériques et argentiques à savoir les traiter dans ses diverses finalités d'exploitation.
- Choisir une méthode pour scanner les documents opaques et transparents. Utiliser les deux type de scanner.
- Présentation du Web et des sites dédiés à la retouche. Recherche d'outils complémentaires de Photoshop. Notions de freeware et shareware.
- Généralités sur le copyright©.
- Automatisation des tâches. Mise en œuvre des scripts.
- Différents types de papier.

### Importation dans un document Word, PowerPoint. (0,5 jour)

- Présentation des différentes fonctions du traitement de texte.
- Les modes d'affichage.
- Mise en page et impression.
- Insertion d'objet.
- Manipulation des images dans Word. Taille et mise en page.

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

## Objectifs :

- \* Préparer et adapter ses compétences aux évolutions de la bureautique dans les secteurs de la communication visuelle.
- \* Élever leur niveau de qualification de sorte qu'à l'issue du stage, les participants auront une approche de la chaîne de l'imagerie numérique, de la capture au traitement.

## Durant ce stage vous apprendrez à :

- Produire régulièrement des images de qualité pour la bureautique et le multimédia.
- Aborder la capture de l'image numérique.
- Numériser les images par scanner.
- Équilibrer et retoucher les images.
- Optimiser les images pour l'impression, pour le Web et pour le courrier électronique.

## Public visé :

Toute personne ayant à saisir des images numériques et à les traiter dans ses diverses finalités d'exploitation. (Photographie, prise de vues. édition.)

## Pré requis :

Ce cursus nécessite une bonne connaissance de l'environnement informatique PC.

**Durée : 3 jours soit 21 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)**

**Dates :** A déterminer à partir de septembre 2011

**Lieu :** Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

**Coût : En INTRA : 1800 euros nets**  
(pour un groupe de 4 personnes maximum)  
**En INTER : 600 euros nets par personne**  
(minimum 3 personnes)

## Méthodes & Outils pédagogiques

- 1 apprenant par poste de travail.
- Apports théoriques et manipulations pratiques
- Évaluation des acquis à différentes étapes de la formation.
- Supports de cours développés par le formateur.
- Évaluation des acquis à différentes étapes de la formation.

## Contenu pédagogique

- \*Notions théoriques sur l'image numérique, pixel, les modèles de représentation de la couleur, la lumière, notion de fichiers et les types de compression.
- \*Présentation l'interface (barre outils, palettes, menus...).
- Navigation, historique, information, préférences, filtres, affichage...
- \*Présentation l'espace de travail.
- \*Présentation des outils de base (Niveaux, sélection,
- \*Recadrage, retouche couleur, Calque, Flou, Type de fichiers...).
- \*Présentation Aide (Adobe Help viewer).
- \*Importation d'images : les différents moyens de numérisation. Argentique, numérique, scannage et le Web.
- \*La résolution, définition et taille et taille de la zone de travail
- \*La reproduction d'image : choix de méthodes de réglage de l'image en fonction de son utilisation finale (impression, photographie, multimédia, Internet).
- \*Calques : création, options, déplacements, duplication, visible, fusionner, opacité... Aplatir l'image.
- \*Netteté et bruit. Nettoyage de l'image.
- \*Correction chromatique globale et locale.
- \*Filtre photo, Tons foncés/tons clairs, Formats des pixels.
- \*L'exportation : enregistrement au format graphique adapté (PSD, EPS, TIFF, JPEG, GIF, PNG, RAW...).
- \*Enregistrement pour le Web. Choix du format, notion de perte de qualité.
- \*Automatisation de tâches. Planche contact, Galerie web, bref aperçu du Traitement par lots
- \*La compression de données. Présentation et mise en œuvre.
- \*Choisir une méthode pour scanner les documents opaques et transparents. Utiliser les deux type de scanner.
- \*Présentation du Web et des sites dédiés à la retouche.
- \*Recherche d'outils complémentaires de Photoshop. \*Notions de freeware et shareware.
- \*Généralités sur le copyright©.
- \*Différents types de papier.
- \*Présentation des différentes fonctions du traitement de texte. Les modes d'affichage. Mise en page et impression. Insertion d'objet et manipulation des images dans Word. Taille et mise en page.

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

## Objectifs :

Création d'un site et gestion de son contenu avec WordPress. Apprendre à utiliser WordPress et administrer rapidement son propre site en ligne ou son blog

**Public visé :** Toute personne familière des logiciels de bureautique qui doit gérer un site (type blog) et souhaitant découvrir les notions de base de WordPress afin d'avoir une certaine autonomie de rédaction

**Pré requis :** Ce cursus nécessite une bonne connaissance de l'environnement informatique PC et de la bureautique.

**Durée :** 3 jours soit 21 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates :** à déterminer

**Lieu :** Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

**EN INTRA :** 1800 euros nets pour un groupe de 4 personnes maximum

**EN INTER :** 600 euros net par personne

## Méthodes & Outils pédagogiques

1 apprenant par poste de travail

Apports théoriques et manipulations pratiques

Évaluation des acquis à différentes étapes de la formation.

Supports de cours développés par le formateur.

## Contenu pédagogique :

- Qu'est-ce que WordPress ? Et principes généraux des blogs
- Fonctionnement de WordPress (le moteur / la base de données)
- Préparer et organiser le contenu : plan du site
- Installer WordPress chez un hébergeur
- Différences entre une Page et un article
- Écrire des Pages, découverte de l'éditeur visuel, lien, page statique
- Publier un article, les catégories et tags
- Ajouter une image, galerie et bibliothèque, ajouter un PDF
- Ajouter des médias d'autres sites
- Thèmes, personnaliser le thème par défaut : Où les trouver ? Comment en choisir un ?
- Gérer les menus, les widgets
- Installer une extension, les plugins populaires
- Principe de la séparation contenu/forme
- Modifier les pages et articles, gérer les commentaires
- Sauvegarde de votre site, déplacer WordPress, précautions et bonnes pratiques

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# AUTOCAD INITIATION 2D

---

## Objectifs :

Etablir des plans 2D professionnels à l'aide de l'outil de CAO de référence

## Public visé :

Tout professionnel souhaitant s'initier à Autocad.

Architectes, dessinateurs, techniciens, ingénieurs

## Pré requis

Connaissance de l'environnement Windows.

**Durée** : 3 jours soit 21 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 2730 euros nets  
(pour un groupe de 6 personnes maximum)  
En INTER : 910 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

1 apprenant par poste de travail.  
Apports théoriques et manipulations pratiques  
Évaluation des acquis à différentes étapes de la formation.

## Contenu pédagogique

- Généralités
  - Configuration et personnalisation
  - Interface utilisateur
  - Système de coordonnées absolues et relatives
  - Préparation et sauvegarde d'un dessin gabarit
  - Zoom panoramique
- Les méthodes de sélection d'objets :
  - Les jeux de sélection (choix d'objets)
  - Sélections au clavier
  - Les groupes
  - Sélection par les grips
- L'accrochage aux objets :
  - Accrochage en mode transparent
  - L'AutoSnap
  - Priorité de l'accrochage aux objets
  - L'accrochage polaire
- La gestion des calques :
  - Boîte de dialogue des calques et des types de ligne
  - Boîte de dialogue de propriétés de calque
- La création de texte :
  - Création et formatage d'une ligne de texte
  - Création d'un style de texte et de texte multiligne
  - Importation de texte
- Les commandes de cotation :
  - Création de cotes
  - Utilisation des styles de cotes
- Blocs et attributs :
  - Création et insertion d'un bloc
  - La commande WBLOC
  - Attributs de bloc
  - Extraction des attributs d'un dessin

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# TOUT AUTOCAD 2D

## Objectifs :

Apprentissage des fonctions et méthodes nécessaires à la réalisation de plans et à leur impression.

## Public visé :

Architectes, dessinateurs, techniciens, ingénieurs.

## Pré requis

Connaissance de l'environnement Windows.

**Durée** : 5 jours soit 35 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 4550 euros nets  
(pour un groupe de 6 personnes maximum)  
En INTER : 1520 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

1 apprenant par poste de travail.  
Apports théoriques et manipulations pratiques  
Évaluation des acquis à différentes étapes de la formation.

## Contenu pédagogique

### Dessins 2D

#### • Prise en main

Présentation du logiciel, de ses possibilités et de son interface  
(Menus, palettes d'outils, positionnement des palettes...)

Création de fichiers dessins  
(Fenêtres, unités de dessin, systèmes de coordonnées, traçage, sélection, manipulation d'éléments divers, manipulation des fenêtres et de leurs attributs...)

#### • Outils et éléments de base :

Création et utilisation des éléments simples

(Lignes, formes géométriques simples, courbes...)

Utilisation et principes des aides au traçage précis.

(Verrous d'accrochages, mode orthogonal, entrée au clavier des distances...)

Modifications d'éléments simples

(Copie, miroir, rotation, déformation, raccordement, interruption...)

Utilisation des motifs

(Hachures, remplissages...)

Utilisation des propriétés d'éléments

(Couleurs, épaisseurs de traits, types de traits : forts, mixtes...)

#### • Éléments complexes, texte & cotation :

Polylignes

(Placement, création de styles de polylignes...)

Positionnement des éléments par réseau

Groupement d'éléments

(Création, manipulation, chaînage...)

Niveaux/calques

(Utilité, création, gestion, propriétés de niveau...)

Texte

(Paramétrage, placement, édition...)

Cotation

(Paramétrage, placement, unités...)

#### • Blocs & bibliothèques, fichiers en référence :

Blocs

(Utilité, création, placement, remplacement...)

Bibliothèques de blocs/symboles

(Utilité, création, Attachement, importation...)

Fichiers en référence

(Utilité, manipulation, masques et verrous...)

Utilisation associée de fichiers en référence et de la gestion des niveaux/calques

#### • Mise en page, impression, gestion des dossiers et fichiers :

Création et gestion des formats et cartouches

(Présentation et comparaison des différentes méthodes utilisées en bureau d'étude)

Placement et insertion des différentes vues, coupes et détails.

(Utilisation des fichiers en référence et des niveaux/calques, utilisation des feuilles de présentation)

Gestion générale des fichiers pour utilisation saine et efficace.

Insertion d'images ou de photos (images tramées)

(Présentation des différents formats d'images et caractéristiques, Méthodes d'insertion, Modification et ajustement)

Définition des zones d'impression

Paramétrage de l'impression

Exportation en fichiers DXF ou DGN

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr





# *Comptabilité*

---



# INITIATION À LA COMPTABILITÉ GÉNÉRALE

---

## **Objectifs :**

Etre capable d'assurer le suivi quotidien des opérations courantes dans une entreprise afin de faciliter les échanges avec son expert comptable.

## **Public visé :**

Assistante polyvalente, secrétaire comptable

## **Pré requis :**

Pas de pré-requis

**Durée** : 10 jours soit 70 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)  
2 à 4 séances de 3h30 par semaine

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## **Coût :**

En INTER : 1300 euros nets par personne  
(7 participants minimum)  
En INTRA : *Nous contacter*

## **Méthodes & Outils pédagogiques**

Théorique et applications pratiques  
Se munir d'un Plan comptable et d'une calculatrice

## **Contenu pédagogique**

- Bases de la comptabilité générale
  - Le compte de résultat
  - Le bilan
  - Le compte - Le principe de la partie double
  - Les journaux comptables
  - Le grand livre
  - La balance
- Les enregistrements comptables
  - Les achats de matières et marchandises
  - Les ventes
  - Les charges externes et les services extérieurs
  - Les règlements et les encaissements
  - Les immobilisations
  - Les emballages
  - L'état de rapprochement bancaire
  - Les salaires
  - ... Les emprunts et le crédit bail
  - La TVA

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 01 57 67 31 97  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

## MAITRISER LES CALCULS COMMERCIAUX LIES A LA RENTABILITE

### Objectifs :

- Maîtriser les pourcentages, calculer une évolution
- Calculer un prix de vente TTC
- Calculer un seuil de rentabilité
- La gestion prévisionnelle

### Public visé :

Tout public

### Pré requis :

Pas de pré-requis

**Durée** : 3 jours soit 21 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

**Coût** :  
En INTER : 546 euros nets par personne  
(

### Méthodes & Outils pédagogiques

Théorique et applications pratiques  
Se munir d'un Plan comptable et d'une calculatrice

### Contenu pédagogique

I. Les pourcentages :  
création, détermination en fonction d'une  
augmentation, réduction, application des opérations  
de calculs de base (addition, soustraction,  
multiplication, ...)

II. Le calcul d'une évolution sur la base d'un tableau  
de données

III. Le calcul d'un prix de vente

- 1) Les différentes marges utilisées  
dans le commerce
- 2) Passage d'un prix HT à un prix TTC  
et vice et versa
- 3) Taux de marge, taux de marque
- 4) Le coefficient multiplicateur

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 01 57 67 31 97  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

# COMPTABILITÉ D'UNE MICRO ENTREPRISE

---

## Objectifs :

Savoir organiser sa comptabilité dans le cadre de son régime de micro entreprise,  
Effectuer les enregistrements comptables  
Gérer un salarié.

## Public visé :

Toute personne assurant le service comptable d'une micro entreprise

## Pré requis :

Pas de pré-requis

**Durée** : 10 jours soit 70 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)  
2 à 3 séances de 3h30 par semaine

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : *Nous consulter*  
En INTER : 1300 euros nets par personne  
(7 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

Théorique et applications pratiques  
Plan comptable

## Contenu pédagogique

- Le principe de la partie double
- Les journaux comptables (achats, ventes, banque, caisse et opérations diverses)
- Le grand livre
- La balance
- Les achats et les ventes
- Les frais accessoires sur achats et ventes
- Les charges externes et services extérieurs
- Les impôts et les taxes
- L'état de rapprochement bancaire
- Les salaires (si salariés)

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# FISCALITE : ETABLIR SA DECLARATION DE TVA

---

## Objectifs :

Maîtriser la rédaction d'une déclaration de TVA selon le régime du réel normal ou du réel simplifié. Comptabilisation de la déclaration de TVA sur le régime du réel normal.

## Public visé :

Toute personne devant remplir sa déclaration

## Pré requis :

Avoir des connaissances sur la comptabilisation des achats et des ventes)

**Durée** : 1 jour soit 7 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 910 euros nets  
(pour un groupe de 8 participants maximum)  
En INTER : 303 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

Théorique et applications pratiques  
Pré-imprimés Cerfa

## Contenu pédagogique

- 1 : Les obligations déclaratives :
  - Selon le régime du réel simplifié :  
(acompte trimestriel et bimestriel  
Octobre Novembre, déclaration  
annuelle (CA12))
  - Selon le régime du réel normal :  
(rédaction de la déclaration CA3 et  
comptabilisation)
- 2 : Questions diverses :
  - Acquisition Intracommunautaire
  - Crédit de TVA

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

## GESTION - ANALYSE FINANCIERE

---

### Objectifs :

Maîtriser les techniques de calcul des coûts et prix de revient  
Lire et interpréter un bilan – Lire et analyser un compte de résultat  
Maîtriser les méthodes de gestion prévisionnelle

### Public visé :

Dirigeants, Cadres, Toute personne souhaitant analyser l'activité de son entreprise

### Pré requis :

Pas de pré-requis

**Durée** : 7 jours soit 49 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

### Coût :

En INTRA : *Nous consulter*  
En INTER : 1260 euros nets par personne  
(5 participants minimum)

### Méthodes & Outils pédagogiques

Théorique et applications pratiques  
Plan comptable

### Contenu pédagogique

#### ● Maîtriser vos coûts et vos prix de revient

##### Les stocks

Les Charges fixes et les charges variables  
Les coûts  
Le seuil de rentabilité.

#### ● Analyser un bilan et un compte de résultat :

L'analyse fonctionnelle du bilan  
(concept, les éléments du bilan, le fond de roulement, les ratios)

Les Soldes Intermédiaires de Gestion  
Les ratios liés aux marges et résultats  
La Capacité d'Auto Financement.

#### ● La gestion prévisionnelle :

Les différentes étapes de la prévision  
Les procédures budgétaires  
Les Budgets (achats, ventes, frais généraux, TVA, trésorerie)  
Le plan de trésorerie et la gestion de la trésorerie au jour le jour  
Les états de synthèse prévisionnels (bilan, compte de résultat...).

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

**Objectifs :**

Lire et analyser un bilan et un compte de résultat

**Public visé :**

Toute personne souhaitant analyser son activité

**Pré requis :**

Pas de pré-requis

**Durée** : 5 jours soit 35 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

**Coût :**

En INTRA : *Nous consulter*

En INTER : 1517 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

**Méthodes & Outils pédagogiques**

Théorique et applications pratiques  
Plan comptable

*Possibilité de faire reconnaître ses compétences par les  
Certificats de Compétences en Entreprise : « Analyser  
un compte de résultat et un Bilan »*

**Contenu pédagogique****● Le bilan**

Les grandes masses du bilan –

Plan Comptable Général 1982

L'analyse fonctionnelle du bilan

- Les éléments après retraitement et les grandes masses
- Le fonds de roulement net global et le besoin en fonds de roulement
- La Trésorerie
- Les ratios de structure financière et de rotation
- Application

Analyse patrimoniale du bilan (Bilan liquidité)

- Les éléments après retraitement et les grandes masses
- Le fonds de roulement financier
- Les ratios de liquidité et de solvabilité
- Application

**● Le compte de résultat**Principes

- Le compte de résultat en compte
- Le compte de résultat en liste
- Schéma général des S.I.G pour une double activité (production/distribution) – (exploitation, financier, Exceptionnel) – et précision sur chaque S.I.G
- Application

La capacité d'autofinancement (CAF)

- Définition
- Approche par soustraction
- Approche par sommation
- Tableau du PCG 1982 pour le calcul de la CAF
- Utilisation de la CAF
- Application

Les ratios liés aux marges et résultats

- Évolution de l'activité
- Profitabilité
- Rentabilité
- Application

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)



## Objectifs :

- \*Connaître les fondamentaux de l'Analyse financière et les risques économiques
- \*Connaître les signaux extérieurs des risques clients (Fichiers négatifs, déclarations d'incidents, etc...)
- \*Mettre en place une politique de maîtrise des risques (fichiers clients) et un suivi mensuel

## Public visé :

Créateurs d'Entreprise, gérants d'Entreprise, responsables financiers de PME...

## Pré requis :

Pas de pré-requis

**Durée** : 3 jours soit 21 heures  
(9h- 12h30 / 13h30-17h)

## Coût :

En INTRA : 2730 euros nets (pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 910 euros nets par personne (3 participants minimum)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Méthodes & Outils pédagogiques

Animation avec un support power point (cours théorique)  
Cas d'application au travers de dossiers comptables (appropriation de la méthode)  
Travaux interactifs (échanges croisés et présentation de solution par les participants en sous groupes)

Remise d'un livret reprenant sous forme de vignettes les visuels du support d'animation

Remise d'un livret de cas pratiques (ex : un cas fil rouge, un cas artisan, un cas commerçant)

NB : Ces cas peuvent être modulés en fonction des besoins des participants qui peuvent apporter leurs propres cas (3ème journée)

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

## Contenu pédagogique :

### Introduction

Le coût du risque et ses conséquences financières sur l'Entreprise  
Les faillites en cascade et la conjoncture actuelle  
Les chiffres clés de l'économie insulaire

### 1<sup>ère</sup> Partie Les fondamentaux de l'Analyse financière

#### A Les valeurs structurelles - Le Bilan

**B Les soldes intermédiaires de gestion -Le compte de résultat** : La performance financière de l'entreprise

**En synthèse** L'entrée en relation par l'étude des risques financiers

**L'Activité** : variation du chiffre d'affaire, impact sur le BFR, les taux de marge et la stratégie d'investissement, perte de clientèle, manque de compétitivité, baisse du marché

**La Rentabilité** : baisse des marges, du prix de vente, augmentation des achats, poids de la concurrence, baisse de la productivité des effectifs, augmentation des frais financiers

**La Structure financière** : baisse des fonds propres, pertes, prélèvements, augmentation de l'endettement, de la marge de sécurité, baisse du fonds de roulement, autofinancement

**La Trésorerie** : augmentation du poste client, de la rotation des stocks, des dettes fournisseurs et fiscales, baisse du solde net de trésorerie

**NB** : remise d'une grille (méthode en 10 points) pour apprécier la solidité financière d'une entreprise

### 2<sup>ème</sup> Partie Les risques économiques

#### Le risque marché

La cotation de l'entreprise

La cotation du dirigeant

La cotation BDF

**En synthèse** Résumé des principaux outils de suivi des risques clients et de leur impact sur la trésorerie de l'entreprise

### 3<sup>ème</sup> Partie Mise en place d'une stratégie de maîtrise des risques clients

#### Le préventif

L'analyse du fichier clients

Le curatif

L'analyse des retards

La relance clients

L'action judiciaire

NB : un cas fil rouge est utilisé tout au long de la session pour illustrer les parties théoriques développées en cours

Travaux en atelier sur un cas artisan (ex BTP) et un commerçant (ex détaillant).



*Droit*

---

# FORMATION SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS ATTACHÉS À L'EXPLOITATION D'UN DÉBIT DE BOISSONS À CONSOMMER SUR PLACE OU D'UN RESTAURANT – « Permis d'exploitation »

**Immatriculation au RCS via le CFE :** le « PERMIS » fait partie des pièces à produire pour la « **Déclaration** d'ouverture, de mutation, de translation d'un débit de boissons à consommer sur place, d'un restaurant ou d'un débit de boissons à emporter » **auprès de la Mairie** (15 jours avant l'ouverture de l'établissement).  
Le CFE demande cette déclaration pour le Greffe.

## Objectifs :

\* Connaître les **droits et les obligations** pour exploiter un débit de boissons

\* Permettre aux exploitants de débits de boissons et de commerce de vente de boissons alcooliques d'**obtenir un « PERMIS » leur permettant d'exercer leur activité**

## Public visé :

les **exploitants de débits de boissons à consommer sur place**, ceux qui distribuent des boissons par appareils automatiques, les établissements pourvus d'une « petite licence restaurant » ou d'une « licence restaurant ».

Sont concernés par cette formation toutes les personnes qui ouvrent pour la première fois un débit de boissons, les établissements qui font l'objet d'une mutation, translation ou d'un transfert.

A titre d'exemple : création ou reprise d'un **café, bar, brasserie, hôtel, discothèque...**, reprise ou création d'un **restaurant** ou d'un point de vente de **restauration**, location d'une ou plusieurs **chambres d'hôtes** avec délivrance de boissons alcooliques....

**Pré requis :** Aucun

**Durée :** 3 jours soit 21 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**(1 JOUR pour le renouvellement et pour les exploitants ayant 10 ans d'expérience)**

**Dates :** selon calendrier ci-joint

**Lieu :** Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

**En INTER : 550 euros nets par personne**

(5 participants minimum pour maintenir l'action de formation)

## Contenu pédagogique

### ■ **Présentation liminaire de la formation**

La raison d'être de l'obligation de formation

### Présentation du permis d'exploitation

### ■ **Le cadre législatif et réglementaire**

Les sources de droit et les applications :

- organisation administrative et judiciaire
- responsabilité civile et pénale des personnes morales et physiques
- les délits et les infractions, la mise en danger d'autrui.

La codification des dispositions relatives aux débits de boissons dans le code de la santé publique

La police administrative générale (code des collectivités territoriales)

La police administrative spéciale (code de la santé publique)

### ■ **Les conditions d'ouverture d'un débit de boissons à consommer sur place (Café, brasserie, restaurant...)**

Les conditions liées à la personne :

- la nationalité,
- la capacité juridique,
- les incompatibilités,
- le permis d'exploitation et son renouvellement

Les conditions liées à la licence :

- la classification des boissons, les boissons interdites de vente en France
- les différentes licences et leurs champs d'application,
- les conditions de délivrance et de validité d'une licence,
- les restrictions (limitation du nombre de débits de boissons, péremption, zones protégées).

La vie d'une licence :

- les transferts (activité touristique, communes dépourvues de débits de boissons),
- les interdictions de transfert,
- la translation d'une licence,
- la mutation d'une licence.

Les déclarations préalables à l'ouverture:

- la déclaration administrative (délai, contenu, formalisme),
- les obligations fiscales,
- la rédaction du bail par acte authentique,
- les déclarations communes aux métiers de bouche (immatriculation, assurances, services vétérinaires).

## Méthodes & Outils pédagogiques

Alternance d'apport théorique et cas pratique  
Evaluation de la formation

Cette formation comporte une partie **théorique (2/3 de la formation)** relative à la connaissance de la législation et de la réglementation applicables aux débits de boissons à consommer sur place et aux restaurants, aux obligations en matière de santé publique et d'ordre public, et une partie **pratique (1/3 de la formation)** consistant en des mises en situation (Analyse de cas particuliers ou jeux de rôle)  
Evaluation des connaissances acquises.  
**(Evaluation sous forme de questionnaire)**

### Support pédagogique :

Extraits des documentations  
- fiche pratique INFOREG  
- INSERM  
- Inpes  
- Sfsp  
- Institut de veille sanitaire  
- Observatoire français des drogues et des toxicomanies...

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

### ▪ Les obligations d'exploitation

Les obligations liées à l'établissement :

- Les horaires d'ouverture et de fermeture,
- Les obligations liées à l'exploitation d'une terrasse située sur la voie publique,
- L'étalage obligatoire des boissons sans alcool,
- Les affichages obligatoires,
- L'information sur le prix,
- La vidéo protection.

Les obligations en matière de prévention et de protection de la santé publique et aspects pratiques :

- La prévention et la lutte contre le risque « alcool » : la répression de l'ivresse publique, l'interdiction des « open bars », la réglementation des « happy hours »,
- La protection des mineurs contre le risque « alcool » : l'interdiction de vente et d'offre de boissons alcooliques aux mineurs et les sanctions encourues en cas de non respect, l'accueil des mineurs de plus de seize ans dans le cadre de l'apprentissage,
- Conduite à tenir face à un mineur voulant se voir servir de l'alcool, vérification de la majorité du client,
- La protection des femmes enceintes contre le risque « alcool »,
- La présentation des conséquences physiques et psychologiques de la consommation d'alcool sur le corps humain,
- Conduite à tenir face à un client en état d'imprégnation alcoolique,
- La réglementation de l'interdiction de fumer et les sanctions encourues en cas de non respect,
- La réglementation relative aux stupéfiants,
- Conduite à tenir face à un client sous l'emprise de stupéfiants.

Les obligations en matière de prévention et de protection de l'ordre public et aspects pratiques :

- La lutte contre le bruit,
- Conduite à tenir en cas de tapage et autres troubles, dans ou aux abords de l'établissement,
- La lutte contre l'alcool au volant,
- La réglementation sur les jeux et loteries : rappel du principe général d'interdiction, sanctions encourues.

### ▪ La réglementation locale

Arrêtés préfectoraux et municipaux permettant d'appréhender l'ensemble des obligations départementales concernant les débits de boissons et les restaurants, notamment :

- Réglementation sanitaire départemental,
- réglementation contre le bruit,
- spécificités locales,
- heures de fermetures et d'ouverture des établissements,
- affichages spécifiques...

### ▪ Mises en situation et évaluation des connaissances acquises

Expérimentation de cas pratiques pour chaque stagiaire par rapport aux obligations d'exploitation.  
Questions de connaissances.

# FORMATION SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS ATTACHÉS À LA VENTE ENTRE 22 HEURES ET 8 HEURES DE BOISSONS ALCOOLISÉES À EMPORTER

## Objectifs :

\* Connaître les **droits et les obligations** pour vendre des boissons alcooliques la nuit.

\* Permettre aux exploitants de débits de boissons et de commerce de vente de boissons alcooliques la nuit d'**obtenir un « PERMIS » leur permettant d'exercer leur activité.**

## Public visé :

les établissements qui vendent des **boissons alcooliques à emporter la nuit.**

Sont concernés par cette formation toutes les personnes qui ouvrent et qui exploitent déjà des **commerces et épiceries qui vendent entre 22 heures et 8 heures** des boissons alcooliques à emporter y compris livraison et vente à distance.

## Pré requis :

Aucun

**Durée : 1 jour soit 7 heures (9h- 12h30 / 13h30- 17h)**

**Dates : à déterminer**

**Lieu :** Institut Consulaire de Formation, Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

**En INTER : 185 euros nets par personne (5 participants minimum)**

## Méthodes & Outils pédagogiques

Alternance d'apport théorique et cas pratique  
Evaluation de la formation

Cette formation comporte une partie **théorique (2/3 de la formation)** relative à la connaissance de la législation et de la réglementation applicable au commerce de détail, à la vente à emporter et à la vente à distance, aux obligations en matière de santé publique et d'ordre public, ainsi qu'une partie **pratique (1/3 de la formation)** consistant en des mises en situation et en une évaluation des connaissances acquises.

**(Évaluation sous forme de questionnaire)**

## Supports pédagogiques :

Extraits des documentations

- fiche pratique INFOREG
- INSERM
- Inpes
- Sfsp
- Institut de veille sanitaire
- Observatoire français des drogues et des toxicomanies...

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

## Contenu pédagogique

### Présentation liminaire de la formation

La raison d'être de l'obligation de formation

Présentation de l'attestation dite permis de vente de boissons alcooliques la nuit

### Le cadre législatif et réglementaire

Les sources de droit et les applications :

- organisation administrative et judiciaire
- responsabilité civile et pénale des personnes morales et physiques
- les délits et les infractions, la mise en danger d'autrui.

La codification des dispositions relatives aux débits de boissons dans le code de la santé publique

La police administrative générale (code général des collectivités territoriales)

La police administrative spéciale (code de la santé publique)

### Les conditions d'ouverture d'un établissement de vente à emporter Les formalités administratives :

- Petite et grande licence de vente à emporter,
- Les conditions de délivrance et de validité d'une licence à emporter,
- Les obligations fiscales.

Les conditions liées à la personne :

- la qualité de commerçant ou de responsable de magasin,
- la capacité juridique,
- les incompatibilités,

Les obligations relatives à l'établissement :

- heures d'ouverture et de fermeture,
- obligations d'information (affichage obligatoires, information sur les prix, publicité mensongère)
- vidéo protection

### La vente de boissons alcooliques

La classification des boissons, les boissons interdites de vente en France

Le commerce des boissons alcooliques à emporter :

- Publicité,
- Vente à crédit,
- Distributeurs automatiques,
- Vente à distance (internet, téléphone)
- Livraison à domicile

Les obligations en matière de prévention et de protection de la santé publique et aspects pratiques :

La prévention et la lutte contre le risque « alcool » : la répression de l'ivresse publique, l'interdiction de vente et d'offre de boissons alcooliques aux mineurs et les sanctions encourues en cas de non respect, la vérification de l'âge du client lors du passage en caisse, le cas des caisses de paiement automatique,

- Conduite à tenir face à un client en état d'imprégnation alcoolique,
- Conduite à tenir face à un mineur voulant acheter de l'alcool,
- La protection des femmes enceintes contre le risque « alcool »,
- La présentation des conséquences physiques et psychologiques de la consommation d'alcool sur le corps humain,
- La réglementation relative à la vente de tabac,
- La réglementation relative aux stupéfiants,
- Conduite à tenir face à un client sous l'emprise de substances stupéfiantes.

Les obligations en matière de prévention et de protection de l'ordre public et aspects pratiques :

- La lutte contre le bruit,
- Conduite à tenir en cas de tapage et autres troubles, dans ou aux abords de l'établissement,
- La lutte contre l'alcool au volant.

### La réglementation locale

Arrêtés préfectoraux et municipaux permettant d'appréhender l'ensemble des obligations départementales concernant les ventes à emporter y compris la livraison à domicile, notamment :

- Réglementation sanitaire départemental,
- réglementation contre le bruit,
- spécificités locales,
- heures de fermetures et d'ouverture des établissements,
- affichages spécifiques...

### Mises en situation et évaluation des connaissances acquises

Expérimentation de cas pratiques pour chaque stagiaire par rapport aux obligations d'exploitation. Questions de connaissances.



# FORMATION SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS ATTACHÉS À L'EXPLOITATION D'UN DÉBIT DE BOISSONS À CONSOMMER SUR PLACE TABLES/CHAMBRES D'HÔTES

## Objectifs :

\* Connaître les **droits et les obligations** pour exploiter un débit de boissons dans le cadre de table/chambre d'hôtes

\* Permettre aux exploitants de débits de boissons alcooliques d'**obtenir un « PERMIS » leur permettant d'exercer leur activité**

## Public visé :

les **exploitants de tables/chambres d'hôtes** avec délivrance de boissons alcooliques....

**Pré requis :** Aucun

**Durée : 1 jours soit 7 heures**

**Dates :**  
**A déterminer**

**(9h- 12h30 / 13h30- 17h)**

**Lieu :** Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

**Coût:**  
**En INTER : 185 euros nets par Personne**

## Méthodes & Outils pédagogiques

Alternance d'apport théorique et cas pratique  
Evaluation de la formation

Cette formation comporte une partie **théorique (2/3 de la formation)** relative à la connaissance de la législation et de la réglementation applicables aux débits de boissons à consommer sur place des tables/chambres d'hôtes, aux obligations en matière de santé publique et d'ordre public, et une partie **pratique (1/3 de la formation)** consistant en des mises en situation (Analyse de cas particuliers ou jeux de rôle)  
Evaluation des connaissances acquises. (**Evaluation sous forme de questionnaire**)

## Contenu pédagogique

**Arrêté du 4 mars 2013 modifiant l'arrêté du 22 juillet 2011 fixant le programme et l'organisation des formations requises pour l'obtention des attestations prévues à l'article R. 3332-4-1 du code de la santé publique.**

[http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=F68BAB697B4BC15C77A5FBF3236EDAA6.tpdjo10v\\_1?cidTexte=JORFTEXT000027140826&categorieLien=id](http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=F68BAB697B4BC15C77A5FBF3236EDAA6.tpdjo10v_1?cidTexte=JORFTEXT000027140826&categorieLien=id)

– Le contenu de la formation adaptée mentionnée au [deuxième alinéa de l'article R. 3332-4-1 du code de la santé publique](#) est le suivant :

### 1° Présentation liminaire de la formation :

La raison d'être de l'obligation de formation mentionnée au [deuxième alinéa de l'article R. 3332-4-1 du code de la santé publique](#), adaptée à l'**activité spécifique des loueurs de chambres d'hôtes**.

Présentation du permis d'exploitation.

Spécificités de l'attestation dite "permis d'exploitation" pour les loueurs de chambres d'hôtes (CERFA n° 14407\*02)

### 2° Les grands principes des conditions d'ouverture d'un débit de boissons.

Les conditions liées à la personne :

- la nationalité, y compris la problématique des conventions bilatérales pour l'exercice de la profession de débitant de boissons à consommer sur place ;
- la capacité juridique ;
- les incompatibilités ;
- le permis d'exploitation et son renouvellement.

Les conditions liées à la licence :

- la classification des boissons, les boissons interdites de vente en France ;
- les différentes licences et leurs champs d'application ;
- les conditions de délivrance et de validité d'une licence ;
- les restrictions (limitation du nombre de débits de boissons, péremption, zones protégées).

La vie d'une licence :

- les transferts (activité touristique, communes dépourvues de débit de boissons) ;
- les interdictions de transfert ;
- la translation d'une licence ;
- la mutation d'une licence.

Les déclarations préalables à l'ouverture :

- la déclaration administrative (délai, contenu, formalisme) ;
- les obligations fiscales ;
- la rédaction du bail par acte authentique ;
- les déclarations communes aux métiers de bouche (immatriculation, assurances, services vétérinaires);

### 3° Les obligations d'exploitation.

Les obligations liées à l'établissement :

- l'étalage obligatoire des boissons sans alcool ;
- les affichages obligatoires ;
- l'information sur les prix.

Les obligations en matière de prévention et de protection de la santé publique et aspects pratiques :

- la prévention et la lutte contre le risque "alcool" : la répression de l'ivresse publique, la publicité des boissons et les sanctions ;
- la protection des mineurs contre le risque "alcool" : l'interdiction de vente et d'offre de boissons alcooliques aux mineurs et les sanctions encourues en cas de non-respect ;
- conduite à tenir face à un mineur voulant se voir servir de l'alcool, vérification de la majorité du client ;
- la réglementation de l'interdiction de fumer et les sanctions encourues en cas de non-respect.

Les fermetures administratives ;



## Support pédagogique :

Extraits des documentations

- fiche pratique INFOREG
- [INSERM](#)
- [Inpes](#)
- Sfsp
- Institut de veille sanitaire
- [Observatoire français des drogues et des toxicomanies...](#)

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20

10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

## 4° Réglementation locale :

Arrêtés préfectoraux et municipaux permettant d'appréhender l'ensemble des obligations départementales concernant les débits de boissons et les restaurants, notamment :

- règlement sanitaire départemental ;
- réglementation contre le bruit ;
- spécificités locales ;
- heures de fermeture et d'ouverture des établissements ;
- affichages spécifiques... ;

## 5° Evaluation des connaissances acquises :

- test final d'évaluation des connaissances ;
- restitution aux stagiaires.

II. — Les formateurs portent une attention plus particulière sur les sujets les plus pertinents pour la délivrance de boissons alcooliques dans le cadre de l'activité de loueur de **chambres d'hôtes**. Ils peuvent renvoyer à un support écrit pour l'approfondissement des autres points.

# FORMATION (obligatoire) DES VENDEURS DE CREDIT (LOI LAGARDE)

## Objectifs :

- Connaître les différentes formes de crédits à la consommation, et les besoins de financement auxquelles elles correspondent ;
- Analyser les caractéristiques des crédits distribués : taux annuel effectif global (TAEG), montant total du crédit, durée, montant et contenu des échéances ;
- Connaître :  
les modalités de garantie du crédit ;  
les droits et obligations de l'emprunteur ;  
les démarches d'avertissement et de prévention du surendettement.

## Public visé :

- Tout vendeur amené à proposer du crédit à la consommation à ses clients
- Les personnes qui remplissent avec le consommateur la fiche d'information prévue dans le cas où un crédit à la consommation est proposé sur le lieu de vente ou à distance.

## Pré requis :

Pas de pré-requis

**Durée** : 2 jours soit 14 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 1820 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : **607 euros nets par personne**  
**(3 participants minimum)**

## Méthodes & Outils pédagogiques

Apports Théoriques  
Étude d'un cas concret  
Un modèle de dossier type de candidatures et d'offres  
Support de cours

II. – Le contenu de la formation peut être adapté lorsque les personnes concernées justifient auprès de leur employeur de l'obtention d'un diplôme national portant sur les connaissances, diligences et démarches visées par ce même article. Ce diplôme national doit sanctionner un premier cycle d'études supérieures juridiques, économiques, financières ou de gestion, d'un niveau de formation III au sens de la nomenclature des niveaux de formation utilisés par la Commission nationale de la certification professionnelle.

III. – L'employeur veille à ce que les connaissances acquises lors de la formation soient régulièrement mises à jour en cas notamment de changement de la législation ou de la réglementation applicable au crédit à la consommation ou au surendettement. »

**Art. 2.** – Au plus tard au 1er juillet 2012, les personnes mentionnées au dernier alinéa de l'article L. 311-8 doivent avoir suivi une formation conforme aux dispositions de l'article D. 311-4-3.

## Contenu pédagogique

Le cadre réglementaire de la Loi LAGARDE

décret 2011-1871 du 13 décembre 2011 relatif aux exigences minimales auxquelles doit répondre la formation mentionnée au troisième alinéa de l'article L. 311-8 du code de la consommation.

1o Les connaissances nécessaires à la distribution de crédits à la consommation :

a) La nature et les caractéristiques des différentes formes de crédit à la consommation que la personne en formation est susceptible de commercialiser, en distinguant les besoins de financement auxquels elles sont susceptibles de répondre ;

b) L'analyse des caractéristiques financières d'un crédit à la consommation, notamment : le taux débiteur ; le taux annuel effectif global ; le coût total du crédit ; la durée du crédit ; le montant total dû par l'emprunteur ; le montant total du crédit ; le montant, le nombre et le contenu des échéances ; pour les locations avec option d'achat, le montant des loyers et le prix d'achat en cas d'exercice de l'option ;

c) Les modalités de garantie des crédits et les conditions de fonctionnement de la garantie ;

2o La connaissance, pour les différentes formes de crédit à la consommation que la personne en formation est susceptible de commercialiser, des droits et obligations de l'emprunteur et du conjoint non co-emprunteur, en particulier :

a) Entre la formation d'un contrat de crédit et le moment où il devient parfait, notamment en vertu des articles L. 311-8-1, L. 311-11 à L. 311-15 et L. 311-37 à L. 311-41 ;

b) Au cours de l'exécution du contrat de crédit, notamment en vertu des articles L. 311-21 à L. 311-26 et des articles L. 311-16 à L. 311-17-1 ;

3o Les connaissances et diligences à accomplir ainsi que les explications à fournir pour assurer une bonne information de l'emprunteur, notamment :

a) Les explications à fournir à l'emprunteur pour lui permettre de comprendre le contenu de la fiche mentionnée à l'article L. 311-6 ;

b) L'établissement de la fiche mentionnée à l'article L. 311-10, notamment les demandes à adresser à l'emprunteur pour réunir les informations nécessaires à cette fin ;

c) Les explications à fournir au consommateur pour lui permettre de comprendre les caractéristiques essentielles du crédit proposé ainsi que les conséquences que le crédit peut avoir sur sa situation financière, y compris en cas de défaut de paiement ;

d) Les explications ou avertissements qui peuvent être adressés à l'emprunteur en amont de l'analyse de sa solvabilité par le prêteur, en fonction des informations réunies sur le lieu de vente sur ses revenus et charges, afin de lui permettre de s'orienter vers un achat et une demande de financement adaptés à ses besoins, ses préférences et sa situation ;

e) La remise de l'offre de contrat de crédit ainsi que les explications à fournir à l'emprunteur pour lui permettre de comprendre son contenu, en particulier celui de l'encadré mentionné à l'article L. 311-18 ;

f) Les explications à donner au consommateur pour lui faire connaître les droits et obligations mentionnés à *a* et au *b* du 2o et notamment pour l'avertir des conséquences d'un éventuel défaut de paiement ;

4o Les connaissances et les démarches nécessaires à la prévention du surendettement :

a) Une présentation des caractéristiques des situations de surendettement ;

b) Les explications et les avertissements qui peuvent être données à un consommateur qui présente un risque de surendettement, dans le cas où celui-ci s'interroge sur l'opportunité de formuler une demande de crédit ou de procéder à un achat au comptant, ainsi que sur le type de financement qu'il serait susceptible de demander ;

c) Une présentation des grands principes des procédures de traitement du surendettement, et notamment du risque auquel s'expose le prêteur en cas de surendettement de l'emprunteur, en particulier la possibilité pour les commissions de surendettement d'annuler en tout ou partie les dettes contractées par ce dernier ;

5o La connaissance des infractions et manquements relatifs au non-respect des règles figurant au chapitre Ier du titre Ier du livre III du code de la consommation et de leurs sanctions.

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

# DROIT DU TRAVAIL

## Objectifs :

Appréhender l'univers du droit du travail avec ses différents partenaires  
 Connaître le cadre juridique des relations individuelles du travail et leur formalisme  
 Connaître les différentes instances représentatives des salariés en entreprise

## Public visé :

Tout salarié

## Pré requis

Si parcours qualifiant, diplôme ou titre de niveau IV ou V validé  
 Pas de pré-requis dans les autres cas de figure

**Durée** : 4 jours soit de 28 heures  
 (9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
 Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 3640 euros nets  
 (pour un groupe de 12 personnes maximum)  
 En INTER : **728 euros nets par personne**

## Méthodes & Outils pédagogiques

Combinaison d'apports théoriques et d'applications pratiques.

## Contenu pédagogique :

### Introduction au droit du travail

Les sources nationales  
 Les sources internationales  
 Les sources professionnelles

### L'embauche du salarié et le contrat de travail

Le recrutement  
 Le contrat de travail  
 Les contrats dérogatoires au droit commun (CDD, CTT et les contrats de formation)

### Le temps de travail

La gestion de la durée du travail. (durée, travail effectif, heures supplémentaires, repos compensateur, astreinte ...)  
 Le travail à temps partiel

### Les congés payés et absences du salarié

Le repos hebdomadaire  
 Les jours fériés  
 Les congés payés et les congés spécifiques  
 La maladie du salarié  
 L'accident du travail ou la maladie professionnelle, l'inaptitude

### Les institutions représentatives du personnel

Les délégués du personnel  
 Les comités d'entreprise  
 Le comité d'hygiène de sécurité et des conditions de travail  
 La représentation syndicale dans l'entreprise

Contact : Muriel TENTI  
 04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

## Objectifs :

L'apprenant sera capable à l'issue de la formation d'élaborer un contrat de travail en respectant la législation en vigueur (convention collective) et de connaître les dernières dispositions légales.

## Public visé :

Dirigeants d'entreprise, cadres DRH  
Toute personne amenée à embaucher des saisonniers

## Pré requis :

Aucun (se munir de la convention collective en rapport avec le statut des salariés pour lesquels un contrat peut être réalisé).

**Durée** : 3 jours soit 21heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 2730 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 910 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

Apports théoriques et cas pratiques

## Contenu pédagogique

### Le choix du type de contrat et son élaboration

- Les différents types de contrats : CDD, CDI, le temps partiel, les intérimaires et les catégories de cadres.
- Les clauses obligatoires, facultatives/négociables et interdites
- La modification du contrat ou des conditions de travail. Les conséquences du refus du salarié vis-à-vis d'une modification des conditions de travail ou du contrat

### L'exécution du contrat de travail :

- Le respect des durées du travail.
- La nouvelle législation, contraintes et souplesses
- Heures supplémentaires, complémentaires et repos compensateurs
- Les cas de suspension du contrat : accidents du travail, maladie, congé parental, congé formation

### Droit disciplinaire dans l'entreprise :

- La gestion des absences :  
Les absences justifiées et non justifiées  
Les absences injustifiées : mesures dissuasives, procédure disciplinaire, sanctions possibles (avertissement, mise à pied disciplinaire ou conservatoire,...)  
Combattre l'absentéisme de confort dans la légalité
- Les litiges individuels :  
La notion de faute au sens juridique, l'importance de la « preuve ».  
Le non respect du contrat, du règlement intérieur, de la convention collective  
Les jurisprudences sur les absences prolongées ou répétées pour « maladie »  
Inventaire des mesures « répressives » et préventives
- La rupture du contrat :  
Les séparations du fait du salarié (démission, départ en retraite)  
Le licenciement pour motif personnel, la rupture sans faute, le licenciement pour faute, les fautes classées selon leur gravité, les indemnités dues ou non.  
Les nouveautés législatives, la loi de modernisation sociale et sa suspension  
La transaction, les documents liés à la rupture : certificat de travail, attestation POLE EMPLOI .

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

## LE CONTRAT À DURÉE DÉTERMINÉE

---

### **Objectifs :**

L'apprenant sera capable à l'issue de la formation d'élaborer un contrat de travail à durée déterminée en respectant la législation en vigueur (convention collective) et de connaître les dernières dispositions légales

### **Public visé :**

Dirigeants d'entreprise, cadres DRH  
Toute personne amenée à embaucher des saisonniers

### **Pré requis :**

Aucun (se munir de la convention collective en rapport avec le statut des salariés pour lesquels un contrat peut être réalisé).

**Durée** : 2 jours soit 14 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

### **Coût :**

En INTRA : 1820 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 607 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

### **Méthodes & Outils pédagogiques**

Apports théoriques et cas pratiques

### **Contenu pédagogique**

#### **La conclusion du contrat**

Les cas de recours au CDD  
Le cas particulier du contrat saisonnier  
La durée, le terme, le renouvellement  
La durée des contrats  
Le terme des contrats  
Les contrats à terme précis  
Les contrats sans terme précis  
Le renouvellement des contrats  
La succession de contrats

#### **La forme et le contenu**

Un contrat écrit  
La signature de salarié  
La transmission du contrat au salarié

#### **Les règles applicables à l'exécution du contrat**

La période d'essai  
La rémunération  
L'égalité de traitement  
La suspension du contrat  
La formation professionnelle  
Les congés payés

#### **La cessation du contrat**

La cessation à l'échéance du terme  
La rupture anticipée du contrat  
Les indemnités de fin de contrat

#### **Le recours à l'intérim**

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr



## LA DURÉE DU TRAVAIL

---

### **Objectifs :**

L'apprenant sera capable à l'issue de la formation de maîtriser la durée du travail en respectant la législation en vigueur (convention collective) et de connaître les dernières dispositions légales

### **Public visé :**

Dirigeants d'entreprise, cadres DRH  
Toute personne amenée à embaucher des saisonniers

### **Pré requis :**

Aucun (se munir de la convention collective en rapport avec le statut des salariés).

**Durée** : 2 jours soit 14 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

### **Coût :**

En INTRA : 1820 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 607 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

### **Méthodes & Outils pédagogiques**

Apports théoriques et cas pratiques

### **Contenu pédagogique**

#### **Le décompte du temps de travail**

La durée légale du travail  
Le temps de travail effectif  
Les durées maximales du travail

#### **Les heures supplémentaires**

Le calcul des heures supplémentaires  
Les obligations du salarié  
Les majorations  
Le repos compensateur

#### **L'aménagement du temps de travail**

La fixation des horaires par l'employeur  
La répartition des heures de travail  
La modulation du temps de travail  
Les autres modalités d'organisation du temps de travail

#### **Le travail à temps partiel**

La définition du temps partiel  
La conclusion du contrat  
La modification du contrat  
Les heures complémentaires  
La modulation du temps partiel  
Le statut des salariés

#### **Le travail intermittent**

#### **Les conventions de forfait**

#### **Le repos hebdomadaire et dominical**

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)



## LA RUPTURE DU CONTRAT DE TRAVAIL

---

### **Objectifs :**

L'apprenant sera capable à l'issue de la formation de maîtriser la législation en terme de rupture du contrat de travail et d'éviter les pièges en cas de recours.

### **Public visé :**

Dirigeants d'entreprise, cadres DRH  
Toute personne amenée à embaucher des saisonniers

### **Pré requis :**

Aucun (se munir de la convention collective en rapport avec le statut des salariés pour lesquels un contrat peut être rompu).

**Durée** : 2 jours soit 14 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

### **Coût :**

En INTRA : 1820 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 607 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

### **Méthodes & Outils pédagogiques**

Apports théoriques et cas pratiques

### **Contenu pédagogique**

#### **La rupture du contrat de travail à l'initiative du salarié**

Conditions de validité de la démission  
Les démissions abusives  
Le préavis de démission  
Les sommes à verser au salarié démissionnaire

#### **La rupture conventionnelle homologuée**

Le champ d'application  
Les étapes de la procédure  
Les conséquences de la rupture

#### **La transaction**

La conclusion d'une transaction  
Les effets d'une transaction

#### **La rupture du contrat à l'initiative de l'entreprise**

Le motif du licenciement  
Le motif personnel  
Le motif économique

La procédure de licenciement  
La procédure de licenciement pour motif personnel  
La procédure de licenciement pour motif économique  
\* La procédure de licenciement individuel pour motif économique  
\* Les procédures de licenciement collectif pour motif économique

La contestation du licenciement  
L'absence de cause réelle et sérieuse  
Le licenciement irrégulier  
Le licenciement nul

Les formalités à effectuer et les sommes à verser au salarié lors de la rupture

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

### Objectifs :

Les apprenants seront capables de réaliser des fiches de salaires en tenant compte des dernières dispositions légales

### Public visé :

Toute personne habilitée à réaliser une fiche de paye

### Pré requis :

Pas de pré-requis  
Se munir des conventions collectives, exemples exhaustifs de fiches de paye

**Durée** : 3 jours soit 21 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

### Coût :

En INTRA : 2730 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 910 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

### Méthodes & Outils pédagogiques

Apports théoriques et cas pratiques

*Possibilité de faire reconnaître ses compétences par le Certificat de Compétences en Entreprise : « Gérer la Paye »*

### Contenu pédagogique

- Composition de la rémunération
- Calcul du salaire brut
- Calcul de la réduction Fillon
- Retenues sur les salaires
- Exonération de cotisations
- Les charges patronales
- Les cotisations sociales
- Réalisation du bulletin de salaire
- L'enregistrement comptable
- La déclaration

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

## LE RÉGIME JURIDIQUE DES ASSOCIATIONS – LOI 1901

---

### Objectifs :

Les apprenants seront capables à l'issue de la formation de créer une association (sans salarié), loi 1901 et d'en assurer le suivi en terme de législation.

### Public visé :

Toute personne impliquée dans une association

### Pré requis :

Pas de pré-requis

**Durée** : 1 jour soit 7 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation.  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

### Coût :

En INTRA : 910 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 303 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

### Méthodes & Outils pédagogiques

Apports théoriques et cas pratiques – Échanges participatifs

### Contenu pédagogique

#### Les principes fondamentaux

#### La constitution d'une association

- Le contrat d'association
- La déclaration de l'association

#### La personnalité juridique d'une association

- Les attributs de la personnalité morale
- Le patrimoine de l'association
- Les actions en justice

#### Le fonctionnement d'une association

- Le statut des dirigeants
- Les assemblées générales
- Les sociétaires
- Les responsabilités nées du fonctionnement d'une association

#### La disparition de l'association

#### La fiscalité de l'association

#### Le statut des collaborateurs et des bénévoles

#### Les subventions

#### L'association locataire

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

# L'ENTREPRISE INDIVIDUELLE COMMERCIALE

---

## **Objectifs :**

Maîtriser en terme de législation la constitution d'une entreprise individuelle

## **Public visé :**

Tout public, créateur, commerçant...

## **Pré requis :**

Pas de pré-requis

**Durée** : 1,5 jours soit 10 h 30  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## **Coût :**

En INTRA : 1365 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 455 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## **Méthodes & Outils pédagogiques**

Apports théoriques et méthodologie

## **Contenu pédagogique**

### **Généralités sur l'entreprise individuelle**

Les conséquences patrimoniales  
Les apports de la loi de modernisation de l'économie  
Le statut de l'auto-entrepreneur

### **La gestion du fonds par le commerçant**

La capacité d'être commerçant  
La nature du fonds de commerce et ses éléments

### **La réglementation du bail commercial**

Les locaux  
La durée du bail  
La modification de l'activité  
Le droit au renouvellement du bail  
La cession du bail  
Le loyer et sa révision

### **La location gérance de fonds de commerce**

### **L'influence du régime matrimonial**

Sur la gestion du fonds  
En cas de dettes

### **Le statut social du commerçant**

Le régime des non salariés  
Les cotisations au RSI  
L'assiette des cotisations  
Les prestations du régime des non salariés

### **Le statut fiscal de l'entreprise individuelle**

L'imposition des bénéfices  
Le régime de déclaration

### **La constitution de l'entreprise individuelle**

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# EURL / SARL : Constitution et Fonctionnement

---

## **Objectifs :**

Maîtriser en terme de législation la constitution d'une EURL ou d'une SARL.

## **Public visé :**

Tout public, créateur, commerçant...

## **Pré requis :**

Pas de pré-requis

**Durée** : 1,5 jours soit 10 h 30  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## **Coût :**

En INTRA : 1365 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 455 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## **Méthodes & Outils pédagogiques**

Apports théoriques et méthodologie

## **Contenu pédagogique**

### **Les caractéristiques de la SARL**

Capital  
Responsabilité  
La nature du contrat de société  
Les particularismes de l'Eurl

### **La constitution de la SARL**

La rédaction des statuts  
Les formalités de constitution  
Les annexes  
Les coûts de constitution

### **Le fonctionnement de la SARL**

La gestion de la Sarl  
Les assemblées d'associés

### **Le statut juridique et social du gérant**

Les règles d'affiliation au régime des salariés ou des non salariés  
Les cotisations du régime des salariés  
Les cotisations du régime des non salariés  
Les prestations de chaque régime de sécurité sociale  
L'assiette des cotisations de sécurité sociale  
Les règles de cumul d'un mandat et d'un contrat de travail

### **Le statut fiscal de la SARL**

Le régime fiscal de la SARL  
Les apports de la Loi de Modernisation de l'Economie  
Le cas de l'EURL  
La détermination du bénéfice imposable.  
Les régimes d'imposition  
Le paiement de l'impôt sur les sociétés et des contributions  
La taxation des apports  
Les aides fiscales  
Abattement ou exonération d'impôt sur les bénéfices des entreprises nouvelles  
Les crédits d'impôt

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

## COMMENT CHOISIR LA STRUCTURE JURIDIQUE DE SON ENTREPRISE

---

### **Objectifs :**

À l'issue de la formation, les apprenants seront capable de choisir la structure juridique de leur entreprise

### **Public visé :**

Tout public, créateur, ...

### **Pré requis :**

Pas de pré-requis

**Durée** : 1,5 jours soit 10 h 30  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

### **Coût :**

En INTRA : 1365 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 455 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

### **Méthodes & Outils pédagogiques**

Apports théoriques et méthodologie

### **Contenu pédagogique**

#### **Les critères patrimoniaux**

Les capitaux disponibles et nécessaires  
La responsabilité des créateurs  
La transmission de l'entreprise

#### **Les critères matrimoniaux**

L'influence du régime matrimonial  
Sur la gestion du fonds  
En cas de dettes de l'entreprise individuelle  
La transmission et la cession des parts sociales aux conjoints et héritiers

#### **Les critères sociaux**

Le statut juridique du dirigeant de société  
Le statut social du dirigeant de société  
Les règles d'affiliation au régime des salariés ou des non salariés  
Les cotisations du régime des salariés  
Les cotisations du régime des non salariés  
Les prestations de chaque régime de sécurité sociale  
L'assiette des cotisations de sécurité sociale  
Les règles de cumul d'un mandat et d'un contrat de travail

#### **Les critères fiscaux**

Le régime fiscal des entreprises  
Les entreprises soumises à l'impôt sur le revenu  
Les sociétés soumises à l'impôt sur les sociétés  
La détermination du bénéfice imposable.  
Les régimes d'imposition  
Le paiement de l'impôt sur les sociétés et des contributions  
La taxation des apports  
Les aides fiscales  
Abattement ou exonération d'impôt sur les bénéficiaires des entreprises nouvelles  
Les crédits d'impôt

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# LE REGIME DE L'ENTREPRISE INDIVIDUELLE A RESPONSABILITE LIMITEE

## Objectifs :

- Apprécier la réelle portée de ce statut : protection du patrimoine privé ; l'étendue des droits des créanciers professionnels ; les obligations pesant sur l'entrepreneur individuel à responsabilité limitée...
- Bien situer ce statuts par rapport à l'état du droit aujourd'hui: l'auto-entrepreneur, l'entreprise individuelle, l'EURL, les sociétés de capitaux, les sociétés de personnes.....
- Maîtrise la transmission du patrimoine d'affectation : l'originalité de la cession de l'activité, Les clauses qui protègent l'acquéreur, les prises de garanties pour la banque...

**Public visé :** créateur, chef d'entreprise individuelle, auto-entrepreneur

## Pré requis

Aucun pré requis

**Durée** : 1 jour soit 7 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 910 euros nets  
(pour un groupe de 6 personnes maximum)  
En INTER : 330 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

Apports théoriques  
Cas pratiques / jeu de questions/réponses  
Power point  
Support de formation

## Contenu pédagogique

### Quel est le cadre législatif ?

Explication de la loi du 15 juin 2010  
Explication du décret d'application  
Date d'application du régime

### A qui s'adresse l'entreprise individuelle à responsabilité limitée?

Les personnes concernées  
Les personnes exclues  
Les activités autorisées

### Quels sont ses objectifs de ce statut?

- Une distinction de patrimoine, une protection accrue du créateur
- Les avantages par rapport aux autres statuts individuels (EURL, EI, Auto-entrepreneur)

### Comment se déclarer ?

Condition de création  
Composition de la déclaration d'affectation  
Particularités du patrimoine affecté  
Les formalités supplémentaires

### Quels sont les conséquences pour les créanciers et le patrimoine affecté ?

L'impact de l'EURL sur les créanciers  
Evolution du patrimoine affecté et ses modalités d'enregistrement

### Quels sont les régimes applicables ?

Le régime fiscal  
Le régime social

### Quels sont les droits et obligations ?

L'EURL en difficulté  
Les obligations comptable et bancaire

### Transmission et extinction du patrimoine affecté

Transmission du patrimoine affecté  
Extinction du patrimoine affecté

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr



**Objectifs :**

À l'issue de la formation, les apprenants seront capable de maîtriser la législation du consommateur.

**Public visé :**

Tout public, créateur, commerçant, chef d'entreprise en contact avec des consommateurs

**Pré requis :**

Pas de pré-requis

**Durée** : 1,5 jours soit 10 h 30  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

**Coût :**

En INTRA : 1365 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 455 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

**Méthodes & Outils pédagogiques**

Apports théoriques et méthodologie

**Contenu pédagogique :****Les règles protectrices du consommateur lors de la formation du contrat**

Le devoir de conseil

L'information du consommateur sur les prix

Les moyens et les modalités de paiement

Les réductions de prix

Les annonces de réduction de prix

Les soldes

Les liquidations

Les autres offres promotionnelles

Les prix d'appel

Les cadeaux

Les ventes jumelées et avec primes

Les méthodes de vente particulières

Le démarchage à domicile

Les ventes à distance et sur Internet

La réglementation du commerce ambulant

Les pratiques interdites

Les ventes sur la voie publique

**Les règles protectrices des consommateurs lors de l'exécution du contrat**

Les clauses abusives

Les garanties légales

La garantie des vices cachés

La garantie de conformité

L'obligation de sécurité des produits

Le retard et les dégâts de livraison

**La protection du consommateur qui achète à crédit**

La réglementation du crédit à la consommation

La réglementation du crédit gratuit

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

## LE CADRE LEGAL DES RELATIONS ENTRE PROFESSIONNELS

---

### **Objectifs :**

À l'issue de la formation, les apprenants seront capables de maîtriser leur activité de fournisseur d'un point de vue législatif.

### **Public visé :**

Fournisseurs ou distributeurs

### **Pré requis :**

Pas de pré-requis

**Durée** : 1,5 jours soit 10 h 30  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

### **Coût :**

En INTRA : 1365 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 455 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

### **Méthodes & Outils pédagogiques**

Apports théoriques et méthodologie

### **Contenu pédagogique**

#### **Le cadre de la négociation commerciale entre professionnels**

Les conditions générales de vente  
La communication des CGV  
La négociation des CGV  
L'acceptation des CGV par le client  
Le contrat annuel fournisseur/distributeur  
La fixation du prix  
Les délais de paiement  
La facturation et le règlement


#### **Les pratiques déloyales et abusives**

Les procédés déloyaux  
Les ententes illicites  
Les abus de domination  
Les pratiques abusives  
La revente à perte  
La vente à prix abusivement bas  
Les prix imposés

#### **L'obligation de sécurité des produits**

#### **Le retard et les dégâts de livraison**

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)



*Les créateurs  
d'entreprises*

*De l'idée... à la création d'entreprise, le parcours ne s'improvise pas !  
Pour construire son projet et augmenter ses chances de réussite,  
il est recommandé de procéder avec méthode*

## **Objectifs :**

A l'issue de la formation, le futur créateur sera capable de faire le point sur le degré de maturité de son projet et sur la qualité de sa présentation à de futurs partenaires (fournisseurs, banquiers...)

Cette formation apporte les éléments sur la création d'entreprise afin que les porteurs de projet puissent juger de leur volonté et de leur capacité à entreprendre.

## **Public visé :**

Toute personne ayant un projet de création d'entreprise, tout professionnels inscrit depuis moins d'un an au Registre du Commerce et des Sociétés.

## **Pré requis :**

Pas de pré-requis

**Durée** : 5 jours soit 35 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

## **Modules de formation**

Jour 1 : sectoriel

Jour 2 : marketing

Jour 3 : juridique et social

Jour 4 : fiscal et financier

Jour 5 : business plan (bâtir un projet)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

**Coût** :

En INTRA : 4550 euros nets

**Il existe des sessions mensuelles de sensibilisation à la création d'entreprise → contacter « l'espace entreprendre » à la CCI – 04.95.51.55.55 – un conseiller sera à votre écoute.**

## **Méthodes & Outils pédagogiques**

Progression pédagogique - Méthodologie

## **Contenu pédagogique**

### **Premier jour**

Le plan de recherche

Environnement : évolution et tendances

Informations sur l'offre

Informations sur la demande

Types de marchés

Objectifs de l'étude de marché

### **Deuxième jour**

L'étude de marché

Définition du projet commercial

Éléments clés de l'étude commerciale

Fixer les hypothèses

### **Troisième jour**

Le choix du statut social du chef d'entreprise

Le choix du statut juridique de la structure

Les différentes formes juridiques

La place du chef d'entreprise dans la structure juridique

La couverture sociale du chef d'entreprises

Les charges

Les salariés

### **Quatrième jour**

Aspect fiscal et financier

Définition du commerçant u/et prestataire de service

Les aides

Divers

### **Cinquième jour**

Business plan

Le plan de financement

Le compte de résultat

Le plan de trésorerie

Savoir présenter son projet par oral et par écrit

**Contact : Muriel TENTI**

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# ELABORER VOTRE BUSINESS PLAN

## Objectifs :

L'apprenant sera capable à l'issue de la formation de mettre en place son Business plan en maîtrisant ses composantes.

## Public visé :

Dirigeant, créateur, repreneur.

## Pré requis :

Connaissance environnement Windows

**Durée** : 5 jours soit 35 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 4550 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 1520 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

Apport théorique et Méthode participative  
Utilisation de logiciel

## Contenu pédagogique

### Les objectifs et les destinataires du business plan (interne et externe)

### L'analyse stratégique et opérationnelle

- L'étude de marché et la localisation de l'activité
- L'analyse concurrentielle
- La détermination des objectifs stratégiques
- Savoir rédiger sa stratégie et ses plans opérationnels (marketing, production, ressources humaines, achats, commercialisations, etc.)
- Facteurs clefs de succès et atouts dans les activités choisies
- Organisations et ingénieries juridiques

### Le business plan : la synthèse économique et financière :

- Prévisions des ventes
- Détermination de la structure des coûts :
- Coûts fixes
- Coûts variables
- Calcul du seuil de rentabilité : facteurs de variabilité du résultat.
- Les besoins d'investissement : équipements et besoins d'exploitation
- Calcul de la marge d'autofinancement
- Plan de financement et bilan prévisionnel
- Plan de trésorerie

### Les risques du projet :

- Risques marchés
- Risques industriels
- Risques politiques
- Risques financiers
- Risques juridiques
- Autres risques

### Note de synthèse

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr



*À SAVOIR*

---



# Renseignements

---

## Désignation de l'organisme de formation

Institut Consulaire de Formation Euro-Méditerranéen  
Sigle usuel : ICFEM

## Adresses

Route du Ricanto - 20 090 Ajaccio  
Tél : 04 95 20 10 46  
Fax : 01 57 67 31 97

Gare Maritime - 20137 Porto-Vecchio  
Tél : 04 95 70 43 08  
Fax : 04 95 70 41 59

## Désignation de l'organisme gestionnaire

Chambre de Commerce et d'Industrie d'Ajaccio et de la Corse du Sud  
Établissement Public Administratif de l'État – non assujetti à la TVA en formation  
Sigle Usuel : CCIT2A

## Adresse

Quai L'Herminier – CS 30253  
20179 Ajaccio cedex 1  
Tél : 04 95 51 55 55  
Fax : 04 95 21 23 89

## Nom du correspondant pour l'instruction de l'action

Mme Emmanuelle TOMASSINI, Directeur de l'Action Economique et de la Formation de la CCIT2A  
M. Lucien BARBOLOSI : Directeur de l'Institut Consulaire de Formation  
Tél : 04 95 20 10 46  
Fax : 01.57.67.31.97  
Mail : [emmanuelle.tomassini@sudcorse.cci.fr](mailto:emmanuelle.tomassini@sudcorse.cci.fr)  
: [lucien.barbolosi@sudcorse.cci.fr](mailto:lucien.barbolosi@sudcorse.cci.fr)

## Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro :

9420P100120 AUPRES DU PREFET DE REGION CORSE  
« Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat ».

## Habilitation FORMATION SST – INRS - numéro : 1493/2012/SST1/07

Formation HYGIENE ALIMENTAIRE – DRAAF DE CORSE – numéro d'enregistrement :  
94 0020 23 2012

## Agrément PERMIS D'EXPLOITATION – VENTE DE BOISSONS ALCOOLISEES

Numéro : NOR IOCD 1128876A

N° SIRET (formation) 18201003300021

N° URSSAF (formation) 1000588102

Code APE 911A

N° d'identification fiscale (traduction/interprétariat – taux TVA 20 %) - FR 39182010033

# Plan d'accès

## à l'Institut Consulaire de Formation



### **Chambre de Commerce et d'Industrie d'Ajaccio et de la Corse du Sud**

Quai L'Herminier, CS 30253

20179 Ajaccio cedex 1

04 95 51 55 55 – fax : 04 95 21 23 89

[www.2a.cci.fr](http://www.2a.cci.fr)

### **Institut Consulaire de Formation**

Route du Ricanto

20090 Ajaccio

04 95 20 10 46 – fax : 01 57 67 31 97

# Bulletin de pré inscription

à retourner à l'Institut Consulaire de Formation

Si vous cotisez dans le cadre de la Contribution à la Formation Professionnelle à un Fonds d'Assurance Formation (ou un OPCA - Organisme Paritaire Collecteur Agréé), pensez à compléter une demande de gestion de stage auprès de votre organisme collecteur, accompagnée du programme et du coût de la formation, en indiquant notre numéro de déclaration d'existence/d'activité : 9420P100120

## ● Intitulé de la formation

.....

## ● Participants

Noms	Prénoms	Statuts

Coût total net de la formation : .....

## ● L'entreprise

Nom et prénom du contact : .....

Email : .....

Téléphone : ..... Fax : .....

N° siret : .....

Code APE : .....

Date : .....

Cachet de l'entreprise
------------------------

# Conditions générales de vente

## Inscriptions

Les inscriptions ne sont confirmées qu'à réception d'un document écrit : la convention/convocation, transmise par courrier à l'ICFEM, route du Ricanto 20090 Ajaccio.

Les options demandées par téléphone ne deviendront commande ferme qu'à réception de la confirmation écrite, au plus tard 8 jours précédant le début de l'action de formation. Un plan d'accès vous est fourni avec la proposition.

L'ICFEM se réserve le droit de refuser toute inscription d'un client en cas de défaut de paiement, sur de précédentes actions, dans les délais convenus, non régularisé par ce dernier.

## Tarifs

Les prix sont établis nets. Les prix indiqués sont susceptibles d'actualisation ou de révision, au delà de la période de validité de l'offre.

## Frais d'hébergement, de repas et de transport des apprenants

Ils ne sont pas compris dans le prix de l'action.

## Attestation

L'Institut Consulaire de Formation délivrera une attestation de présence à chaque participant (adressée au client), à l'issue de l'action de formation.

## Facture et règlement

Les factures sont émises en fin d'action. Elles sont établies et payables en euros.

Toute action de formation commencée est due et facturée dans sa totalité.

En cas d'absence partielle ou totale d'un apprenant, l'action de formation est due et facturée dans sa totalité.

Les factures sont payables à réception, par chèque ou virement bancaire uniquement. Pour tout autre moyen de paiement, nous consulter pour accord préalable.

Tout retard de règlement entraînera une facturation de pénalités de retard (une fois et demie le taux de l'intérêt légal).

En cas de règlement par un organisme payeur, l'entreprise devra s'assurer de l'accord préalable de ce dernier et nous transmettre copie de cet accord. Le paiement des heures d'absence est à la charge de l'entreprise.

En cas de défaillance ou de paiement incomplet de l'organisme payeur, le prix total de l'action reste dû par le demandeur.

Coordonnées bancaires de la CCIT2A :

Crédit Agricole Ajaccio – Code banque : 12006 – Code guichet : 00080 –

N° de compte : 10175253010 – Clé R.I.B : 11

## Report ou annulation

### Du fait du client

Toute annulation d'une inscription confirmée, dans les 48 heures précédant la date de début de l'action, sera facturée en totalité.

Toute séance de cours non annulée dans les 48 heures précédant la séance sera facturée en totalité.

Ces montants ne constituent pas une dépense déductible de la participation de l'employeur à la Formation professionnelle.

### Du fait de l'Institut de Formation

Le centre de formation se réserve la possibilité de reporter ou d'annuler une action de formation, objet d'une inscription confirmée, jusqu'à 8 jours avant la date prévue de démarrage ou le jour de formation en cas de maladie d'un animateur et doit en informer le client. Aucune indemnité ne sera versée au client en raison du report ou d'une annulation.

L'Institut Consulaire proposera au client une autre solution.

## Propriété de l'action

Le prix de vente comprend la seule utilisation par le participant de l'action. Il interdit toute rediffusion, par toutes voies, effectuée par le stagiaire pour son compte personnel, celui d'un autre organisme ou celui de son entreprise. La reproduction des actions est possible, mais par un contrat de diffusion signé au préalable avec le centre de formation.

## Juridiction

Pour toute contestation, compétence exclusive est attribuée au Tribunal de Commerce d'Ajaccio. L'observation de cette clause attributive de juridiction s'impose à nos cocontractants pour le seul fait du marché ou du contrat intervenu entre eux et nous, nonobstant toutes clauses contraires indiquées sur lettres, factures ou documents.

Conformément à l'article 27 de la loi « informatique et liberté » du 06/01/78, les informations qui vous sont demandées sont nécessaires au traitement de votre inscription et sont destinées aux services de l'Institut Consulaire. Vous pouvez accéder à ces informations et en demander la rectification si nécessaire.

# Qu'est-ce que l'AGEFICE

**L'Association de Gestion du Financement de la Formation des Chefs d'Entreprise (AGEFICE) est un organisme patronal dont la mission est d'assurer le financement de la Formation Professionnelle des Chefs d'Entreprise non salariés du Commerce, de l'Industrie et des Services.**

Dans le cadre de ses missions, l'AGEFICE assure le financement des actions de formation de ses ressortissants. Pour bénéficier de ce financement, les Chefs d'entreprise qui souhaitent s'adresser à l'AGEFICE doivent remplir un certain nombre de conditions préalables et respecter les indications de procédure détaillées ci-après. Cette démarche n'entraîne pas de frais de gestion de la part des services de l'AGEFICE.

## La vérification des conditions préalables :

Le Chef d'entreprise, qui envisage une action de formation et qui souhaite solliciter l'AGEFICE pour en obtenir le financement, doit répondre aux conditions suivantes :

- Être Dirigeant d'entreprise, non salarié ou assimilé,
- Être inscrit à l'URSSAF ou au RSI en tant que travailleur indépendant,
- Ne pas être inscrit au Répertoire des Métiers,
- Être à jour de ses versements relatifs à la Contribution à la Formation Professionnelle auprès de l'URSSAF ou du RSI ou pouvoir justifier d'une dispense de Contribution,
- Être enregistré sous un [code APE-NAF relevant de l'AGEFICE](#)

## La vérification des critères de prise en charge :

L'action de formation pour laquelle le Dirigeant d'entreprise souhaite faire une demande de prise en charge doit entrer dans les critères de prises en charge décidés par le [Conseil d'Administration](#) de l'AGEFICE.

Il appartient au Chef d'entreprise, avec l'aide des [Points d'Accueil](#), de prendre connaissance de ces critères, de s'assurer que la formation envisagée est susceptible d'être financée et à quelle hauteur (montants financés) elle est, le cas échéant, susceptible de l'être.

## Le respect de la procédure :

Pour obtenir le financement de ses actions de formation, le Chef d'entreprise doit respecter les critères de procédure, qui concernent :

- Le [dépôt de la demande](#) de prise en charge et les justificatifs à produire à l'occasion de cette demande. Celle-ci doit être effectuée avant le début de la formation.
- Le [traitement du dossier](#), avant accord ou refus de la part des services de l'AGEFICE, avec le cas échéant, demande de production de pièces ou documents complémentaires si ceux-ci semblent nécessaires.
- La [demande de remboursement](#), avec production des justificatifs indispensables à la mise en paiement, lorsque le financement a été accepté. Celle-ci doit **impérativement** dans les quatre (4) mois qui suivent la fin effective de la formation.

Le respect de ces critères et formalités conditionne le bon traitement des demandes de financement, le respect des délais de traitement par les services de l'AGEFICE, la sauvegarde des droits pour les bénéficiaires et le versement efficace et effectif des fonds au titre du financement des actions de formations.

L'AGEFICE n'agrée aucun organisme de formation.

Il appartient au stagiaire à l'initiative de la demande de financement d'action de formation de vérifier la conformité et le respect des critères de prises en charge de l'AGEFICE des documents qui lui sont remis par l'organisme de formation.

En cas d'erreur ou omission, le demandeur est informé qu'aucun document rectificatif ne sera pris en compte.

Tout critère non respecté entraînera pour le Chef d'Entreprise la perte du droit au remboursement de sa ou ses action(s) de formation.

Source [Agefice.fr](#)

Contact : Muriel TENTI - 04 95 20 10 46 ou 04.95.23.61.32 / 01.57.67.31.97 (fax)  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.f](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.f)



# Le Congé Individuel de Formation – CIF

---

Le congé individuel de formation est une autorisation d'absence permettant au salarié de suivre une formation. Le CIF permet à tout travailleur, au cours de sa vie professionnelle, de suivre à son initiative et à titre individuel, des actions de formation, indépendamment de sa participation aux stages compris dans le plan de formation de l'entreprise. Sauf accord sur une durée plus longue, l'absence ne peut être supérieure à un an pour un stage à temps plein ou à 1200 heures pour un stage à temps partiel. Ce congé permet également de préparer et de passer un examen.

## **Bénéficiaires**

Tout salarié peut accéder à un congé individuel de formation, quels que soient l'effectif de l'entreprise et la nature de son contrat de travail. Une condition d'ancienneté est nécessaire : 24 mois consécutifs ou non en tant que salarié dont 12 mois dans l'entreprise (36 mois pour les entreprises artisanales de moins de 10 salariés). Un délai de franchise entre deux CIF doit être respecté. Sa durée, qui dépend de celle du précédent congé individuel ne peut être inférieure à 6 mois ni supérieure à 6 ans.

## **Démarches**

Le salarié présente à son employeur dans un délai de 60 jours (120 jours pour les stages d'une durée continue de plus de 6 mois) une demande écrite d'autorisation d'absence qui indique avec précision l'intitulé, la date d'ouverture, la durée de la formation ainsi que l'organisme qui la réalise.

Si le salarié remplit les conditions d'ouverture du droit au CIF (ancienneté, délai de franchise) et respecte la procédure de demande d'autorisation d'absence, l'employeur ne peut pas s'opposer au départ en formation du salarié. Il peut cependant en reporter la date pour l'un de motifs suivants :

- Motif de service : le départ du salarié est préjudiciable à la production et à la bonne marche de l'entreprise
- Effectifs simultanément absents

Toutes les demandes de congé ne peuvent satisfaites en même temps.

## **Prises en charge des frais**

Le FOGECIF ou l'OPCA CIF peuvent prendre en charge :

La rémunération

Le coût de la formation

Les frais de transport

Les frais d'hébergement

Chaque organisme définit ses propres règles de procédure de demande de financement et de prise en charge du CIF ; en fonction des priorités et des critères fixés.

## **Droits et obligations**

Pendant le congé individuel de formation, le contrat de travail n'est pas rompu mais suspendu et fait l'objet de justificatif de présence aux sessions de formation.

Au retour du salarié, l'employeur doit le réintégrer dans son emploi antérieur mais n'est pas tenu de proposer un autre emploi prenant en compte la qualification acquise pendant la formation.

Contact :

Muriel.TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)



## TOUTES LES INFORMATIONS SUR LE SITE :

[www.moncompteformation.gouv.fr](http://www.moncompteformation.gouv.fr)

Ouvert à partir de 16 ans et jusqu'à la retraite, le nouveau compte personnel de formation permettra aux salariés, apprentis, titulaires d'un contrat de professionnalisation et demandeurs d'emploi "d'évoluer professionnellement et de sécuriser leur parcours professionnel".

### LOI DU 05/03/2014

#### ➔ Le CPF :

**Création d'un compte personnel de formation (CPF) de 150 heures qui se substitue au DIF et qui a pour objet de donner à chacun les moyens d'évoluer professionnellement et de sécuriser son parcours professionnel. Il est applicable depuis janvier 2015 :**

- **Bénéficiaires :** Tout actif de plus de 16 ans jusqu'à la retraite, salariés ou demandeurs d'emploi, y compris les personnes en contrat d'apprentissage et contrat de professionnalisation.
- **Crédit d'heures :** 24 heures par an jusqu'à un maximum de 120h, puis 12 heures par an jusqu'à un maximum de droits acquis de 150 heures. Dans les entreprises de plus de 50 salariés sous certaines conditions\*, un abondement supplémentaire de 100h (ou 130 h pour les salariés à temps partiel)  
*\* absence d'entretien professionnel, absence de formation ou de VAE, absence de progression professionnelle et/ou salariale....)*
- **Formations éligibles :** Liste de formations qualifiantes établies par les branches professionnelles (CPNE), OPCA interprofessionnels, les régions ou le CPNFPE. **Cf. Liste nationale COPANEF et régionales COPAREF (salariés ou Demandeur d'emploi)**

#### ➔ Le financement de la formation par les entreprises

**Un nouveau système de financement fondé sur une contribution unique obligatoire versée à un OPCA, qui voit disparaître l'obligation de dépense de 0,9 % au titre du plan de formation pour les entreprises de plus de 300 salariés :**

#### ➔ L'entretien professionnel et le recours au CEP :

- **Réforme de l'entretien professionnel,**
- **Tous les 2 ans**, un entretien professionnel devra être conduit auprès de chaque salarié.
- **Tous les 6 ans**, un état des lieux du parcours professionnel devra être formalisé (entretiens, formations suivies, évolutions professionnelles, VAE) ;
- **Mise en place du Conseil en évolution professionnelle instauré par la loi n° 2013-504 du 14 juin 2013 relative à la sécurisation de l'emploi, art 5 :**

**Tout salarié ou demandeur d'emploi peut désormais bénéficier d'un conseil en évolution professionnelle dont l'objectif prioritaire est d'améliorer sa qualification.** Cet accompagnement mobilisable à titre gratuit, au niveau local, doit lui permettre :

- d'être informé sur son environnement professionnel et l'évolution des métiers sur le territoire ;
- de mieux connaître ses compétences, de les valoriser et d'identifier les compétences utiles à acquérir pour favoriser son évolution professionnelle ;
- d'identifier les emplois correspondant aux compétences qu'il a acquises ;
- d'être informé des différents dispositifs qu'il peut mobiliser pour réaliser un projet d'évolution professionnelle.