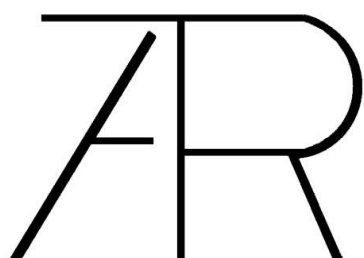




Formation Accueil - Direction



CATALOGUE 2018

FORMATIONS "INTRA"

Art#échnique

EDITO

ARTHECHNIQUE Formation, centre d'experts métiers et de spécialistes en formation "intra" entreprise est engagé dans une démarche d'*amélioration permanente de la qualité*, de *développement durable* et de *Responsabilité Sociétale des Entreprises*.

Au cours ces dernières années, la formation a connu de grandes évolutions théoriques et pratiques.

ARTHECHNIQUE Formation a pour ambition de vous accompagner pour prendre part au *développement professionnel* de votre personnel et de votre établissement.

Notre vision d'une prise en soin centrée sur la personne dans sa globalité nous a conduit à développer une gamme de formation à destination de l'ensemble des *acteurs impliqués dans l'accompagnement des personnes*.

Nos modules de formation, réalisés dans toute la France, sont *conçus en lien étroit* avec les directions, responsables des ressources humaines et de formation ou les cadres de santé des établissements qui font appel à nos services.

Nous nous tenons à votre disposition au **02 33 15 04 39** ou sur arthechnique@orange.fr pour évoquer vos besoins en formation et adapter nos modules de formation aux spécificités de votre établissement.

Laurent OLLIVE
Gérant d'ARTHECHNIQUE Formation

Art#échnique

NOS OBJECTIFS

PROPOSER DES SOLUTIONS SUR-MESURE

Chaque établissement est unique, l'histoire de votre établissement, le degré de dépendance des résidents, le niveau de formation initiale des équipes, le projet d'établissement sont autant de variables qui illustrent la nécessité de programmes de formation conçus sur-mesure. L'ensemble des programmes développés par ARTHECHNIQUE Formation est adaptable à la réalité de vos besoins pour une plus grande efficacité du temps de formation.

APPLIQUER UNE PEDAGOGIE COLLABORATIVE

Afin d'éviter le rejet ou le blocage des équipes vis-à-vis des temps et des contenus de formation, nous mettons en œuvre une pédagogie active et participative. Nos formations, étant uniquement en "intra", sont réalisées en condition réelle d'activité. Durant les formations, les personnes ne sont pas consommatrices d'un nouveau savoir mais collaboratrices dans la recherche de solutions et actrices du changement de leurs pratiques.

MESUREER L'EFFICACITE DES FORMATIONS

L'évaluation des formations est un point important dans notre volonté de faire évoluer durablement les comportements des équipes. Afin d'assurer l'évaluation des formations, ARTHECHNIQUE Formation vous propose :

- Une évaluation « à chaud » avec les personnes formées directement après la formation.
- Un rapport détaillant le déroulement de la formation, les solutions mises en place et les éventuelles difficultés rencontrées.

METTRE EN PLACE DES MODULES "X" JOURNEES DE FORMATION + 1

L'exigence de suivi et d'efficacité demandée par la réglementation nous pousse progressivement vers ce type de prestation. Les modules "x" journées de formation +1 apportent un retour en profondeur sur l'efficacité de la formation, les solutions mises en place et les éventuels rééquilibrages à mettre en œuvre pour bénéficier pleinement du contenu de la formation.

Art#échnique

SOMMAIRE

Edito	page 2
Nos objectifs	page 3
Sommaire	page 4
Contrat Pluriannuel d'Objectif et de Moyens (CPOM) / Etat Prévisionnel des Recettes et des Dépenses (EPRD)	page 5 / 6
Les Grands principes pour gérer et développer la rentabilité de son établissement	page 7 / 8
Le contrôle d'exploitation	page 9 / 10
La gestion des plaintes	page 11 / 12
L'accueil du patient	page 13 / 14
L'accueil du résident en institution	page 15 / 16
L'accueil et la vente	page 17 / 18
Les bases de Power Point	page 19 / 20
Les bases de Word	page 21 / 22
Les bases d'Excel	page 23 / 24
Conditions Générales de Vente de Prestations de Service	page 25 / 28

Art#échnique

CONTRAT PLURIANNUEL D'OBJECTIF ET DE MOYEN (CPOM) ETAT PREVISIONNEL DE RECETTES ET DE DEPENSES (EPRD)

Public concerné :

Dirigeants salariés et bénévoles, gestionnaires et responsables d'établissement ou service, cadre en établissement social ou médico-social, public ou privé, comptables...

Contexte de la formation :

La loi Adaptation de la Société au Vieillessement, parue le 28 décembre 2015 et la Loi de financement de la sécurité sociale pour 2016 prévoient la généralisation de CPOM (Contrat Pluriannuels d'Objectif et de Moyens) obligatoires et la mise en place de l'EPRD (État des Prévisions de Recettes et de Dépenses) pour les secteurs personnes âgées et handicap (sous financement ARS). Ainsi, pour les EHPAD, le CPOM va progressivement remplacer la convention tripartite.

Même si des arrêtés et des décrets sont en attente de publication d'ici fin 2016, cette formation s'attachera à présenter ces dispositifs et à en décrypter les enjeux.

Objectifs de la formation :

- ⇒ **Répondre** aux exigences des obligations règlementaires.
- ⇒ **S'approprier** les outils.
- ⇒ **Se projeter** dans une gestion stratégique d'établissement

Durée de la formation :

Préconisation : 07h00 soit 1 jour (durée adaptable à la demande de l'établissement).

Nombre de participants :

maximum 08 personnes

Art#échnique

Contenu de la formation :

⇒ CPOM et EPRD

- Le cadre règlementaire et le calendrier.
- La conjoncture de mise en œuvre.
- Les objectifs généraux des outils.

⇒ Le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens

- La structure et la construction.
- Les enjeux

⇒ L'Etat de Prévision de Recettes et de Dépenses

- La présentation du cadre normalisé
- Les stratégies de gestion : exploitation et investissement

⇒ Exercices d'application

- Apporter les comptes administratifs 2015, ordinateur portable et calculatrice

Moyens pédagogiques :

Apports théoriques - exposés

Echanges entre stagiaires et formateur

Exercices pratiques

Analyse de processus

Dossier remis à chaque participant

Questionnaire d'évaluation

Intervenants :

Formateurs spécialisés

Art#échnique

LES GRANDS PRINCIPES POUR GERER ET DEVELOPPER LA RENTABILITE DE SON ETABLISSEMENT

Public concerné :

Les créateurs ou repreneurs d'entreprises ainsi qu'aux professionnels qui démarrent sans expérience ni connaissance en gestion.

Objectifs de la formation :

Connaître les éléments essentiels pour bien gérer une affaire en début d'activité

Identifier les points sensibles (zones de risques) susceptibles de conduire à un échec en phase de démarrage

Disposer d'indicateurs de mesures de la bonne marche de l'affaire

Améliorer les résultats de l'entreprise à travers une meilleure gestion de la marge brute.

Savoir de quoi est constituée la marge.

Connaître ses leviers (axes) d'amélioration

Durée de la formation :

Préconisation : 21h00 soit 3 jours (durée adaptable à la demande de l'établissement).

Nombre de participants :

maximum 12 personnes

Art#échnique

Contenu de la formation :

- Identifier les points sensibles en phase de démarrage d'une affaire
- Analyser sa situation financière de départ
- Evaluer le coût d'un salaire
- Le régime social des indépendants (rsi) et son fonctionnement
- La tenue de caisse (garantir les paiements et anticiper un contrôle fiscal)
- Les prévisions de chiffre d'affaires
- La situation à trois mois
- L'évolution du comportement des clients suite au changement de propriétaire
- Les postes de dépenses et le compte de résultat mensuel
- Les matières premières (la carte, les fiches recettes, le suivi des stocks, la marge brute, l'analyse des vente)
- Les frais de personnel
- Les frais généraux (évaluer ses frais fixes et ses frais variables, l'augmentation du loyer d'après les indices de la construction, les coûts mensuels)
- Les indices d'analyses et le seuil de rentabilité

Moyens pédagogiques :

Exercices individuels et collectifs
Support power point
Paper board
Animation de groupe
Echanges entre les stagiaires et le formateur
Remise de documentation
Evaluation des acquis

Intervenants :

Formateurs spécialisés

Art#échnique

LE CONTRÔLE D'EXPLOITATION

Public concerné :

Toute personne ayant des responsabilités managériales et étant impliquée dans la gestion d'un établissement.

Objectifs de la formation :

Mettre en œuvre des techniques de gestion efficaces et adaptées.

Maîtriser les points clés de son exploitation.

Durée de la formation :

Préconisation : 28h00 soit 4 jours (durée adaptable à la demande de l'établissement).

Nombre de participants :

maximum 10 personnes

Contenu de la formation :

- ⇒ L'amélioration de la marge brute
 - Déterminer le coût global : fiches techniques de fabrication, prix de revient, marge globale, ratio théorique.
 - Analyser la formation de la marge brute : méthode du "menu engineering".
 - Optimiser sa marge brute : les leviers d'action, présentation du principe d'OMNES.
 - Calculer son coût matière : inventaire, achats, calcul du ratio.
 - Mise en place d'actions correctives pour améliorer son ratio : surproduction, détection des zones de pertes, ...

- ⇒ L'optimisation de la productivité
 - Le calcul du ratio des frais de personnel.
 - La recherche d'optimisation de la masse salariale.
 - Les indicateurs de productivité.
 - La prévision des effectifs en fonction de l'activité.
 - Les leviers d'amélioration de la productivité.

Art#échnique

- ⇒ Le suivi des résultats
 - Les bases du reporting de gestion.
 - Les points stratégiques à mettre sous contrôle.
 - La structure des informations.
 - L'identification des charges fixes et des charges variables.
 - Le calcul du "point zéro".

- ⇒ Le pilotage de l'activité avec des outils adaptés
 - Le principe de d'analyse.
 - La mise en œuvre des indicateurs de performance.
 - Les tableaux de suivi de la performance économique et commerciale.
 - Les outils de gestion informatique au service de la performance.

Moyens pédagogiques :

Méthode appropriative avec études de cas concrets

Exercices individuels et collectifs

Paper board

Animation de groupe

Echanges entre les stagiaires et le formateur

Remise de documentation

Evaluation des acquis

Intervenants :

Formateurs spécialisés

Art#échnique

LA GESTION DES PLAINTES

Public concerné :

Toute personne impliquée dans un acte d'accueil et / ou de vente, Directeur, Manager, Gérant d'un établissement.

Objectifs de la formation :

Faire face aux situations délicates.

Maîtriser les techniques relationnelles.

Développer des comportements professionnels adaptés à la clientèle.

Valoriser l'image de marque de son établissement.

Durée de la formation :

Préconisation : 14h00 soit 2 jours (durée adaptable à la demande de l'établissement).

Nombre de participants :

maximum 8 personnes

Contenu de la formation :

- ⇒ Les enjeux d'un service de qualité
 - Donner du sens au mot "Qualité".
 - Situer ses "missions" dans le cadre d'un service de "Qualité".
 - Développer l'orientation client.
 - Identifier le service attendu par les différentes catégories de clientèle (individuelle, affaires, VIP, ...).

- ⇒ La "chaîne de la Qualité" : la prise de contact
 - Accueillir en professionnel.
 - Personnaliser son accueil.
 - Réussir la première impression.
 - Les premiers mots, les premiers gestes.

Art#échnique

- ⇒ La "chaîne de la Qualité" : la prise en charge
 - L'écoute active.
 - La reformulation.
 - Le langage verbal / non verbal.
 - Les attitudes facilitatrices.

- ⇒ La "chaîne de la Qualité" : l'assurance de la continuité
 - Se rendre disponible et anticiper.
 - Renseigner, conseiller, orienter.
 - Gérer les situations délicates.

- ⇒ La "chaîne de la Qualité" : la prise de congé
 - La mémorisation du séjour.
 - Savoir laisser une bonne impression.

- ⇒ Optimiser ses ressources pour améliorer sa relation client
 - Mieux gérer ses émotions.
 - Limiter son stress.

- ⇒ Concrétiser son plan d'action personnalisé
 - Consolider ses points forts.
 - Transformer ses points faibles en piste de progrès.

Moyens pédagogiques :

Formation pratique avec la réalité de l'entreprise
Echanges entre les stagiaires et le formateur
Remise de documentation
Evaluation des acquis

Intervenants :

Formateurs spécialisés

Art#échnique

L'ACCUEIL DU PATIENT

Public concerné :

Toute personne devant accueillir du public et / ou se trouvant en position d'accueil.

Objectifs de la formation :

Acquérir une approche psychologique de l'accueil au sein de l'établissement.

Maîtriser la réglementation relative aux droits et aux devoirs du patient.

Comprendre les mécanismes des manifestations de violence et d'agressivité : savoir les gérer au quotidien et les maîtriser.

Repérer et savoir maîtriser son stress professionnel.

Maîtriser les fondamentaux des règles de l'accueil.

Durée de la formation :

Préconisation : 14h00 soit 2 jours (durée adaptable à la demande de l'établissement).

Nombre de participants :

maximum 10 personnes

Contenu de la formation :

- ⇒ Les techniques d'accueil du patient.
 - Sensibilisation à la communication.
 - Approche psychologique de l'accueil.
 - La qualité de l'accueil et la qualité de service.

- ⇒ L'accueil et la présentation physique.
 - Les clés du bon accueil.
 - L'approche de l'écoute active.
 - Les phrases clés.

- ⇒ L'accueil téléphonique.

Art#échnique

- Les règles d'or de l'accueil téléphonique.

- ⇒ La gestion de l'agressivité et de la violence.
 - Définition de l'agressivité et de la violence.
 - Les différentes manifestations de violence et d'agressivité.
 - Maîtriser et gérer la situation.

- ⇒ Les droits et les devoirs du patient.
 - Les lois et la réglementation.
 - Les textes du 4 mars 2002 et du 6 mai 1995.
 - La protection de la liberté individuelle.
 - Le respect de la personne et de sa vie privée.
 - Le respect du secret médical et professionnel.

- ⇒ La gestion du stress.
 - Les mécanismes du stress.
 - Repérer son stress et le maîtriser.

Moyens pédagogiques :

Apports théoriques et mise en pratique
Simulations
Etudes de cas concrets
Echanges entre les stagiaires et le formateur
Jeux de rôles
Evaluation des acquis

Intervenants :

Formateurs spécialisés

Art#échnique

L'ACCUEIL DU RESIDENT EN INSTITUTION

Public concerné :

Toute personne devant accueillir du public et / ou se trouvant en position d'accueil.

Objectifs de la formation :

Valoriser l'image de qualité de l'institution.

Donner la meilleure image de soi-même et de son service en comprenant l'impact du verbal et du non-verbal.

Connaître les principes fondamentaux de la communication.

Améliorer l'efficacité de l'accueil par la confiance et l'aisance de son expression et de son comportement.

Contrôler son stress ainsi que le stress et l'agressivité des personnes en institution.

Gérer les situations délicates.

Durée de la formation :

Préconisation : 14h00 soit 2 jours (durée adaptable à la demande de l'établissement).

Nombre de participants :

maximum 10 personnes

Contenu de la formation :

- ⇒ Les attentes des personnes en institution face au personnel.
 - La personnalisation du contact.
 - Les besoins en conseil et en assistance.
 - La prise en charge et la considération.

- ⇒ Le rôle du personnel.
 - La prise en charge de la personne en institution.
 - L'accompagnement de la personne.
 - La relation et le lien avec les familles.

- ⇒ Les règles de l'accueil de la personne en institution.
 - La communication verbale.
 - Le débit, le rythme, l'intonation, le volume, ...

Art#échnique

- Le vocabulaire conventionnel de l'accueil.
 - Les règles de la communication réussie.
 - La reformulation et son importance.
 - La communication non verbale.
 - Le regard, le sourire, les mimiques, les silences, ...
 - La gestion de la proxémie (espace interrelationnel).
 - La gestuelle et son décodage.
 - Les attitudes positives, les attitudes négatives, les attitudes dangereuses, ...
 - La congruence verbale et non verbale.
- ⇒ L'empathie et l'assertivité.
- Qu'est ce que l'empathie ?
 - Les conditions nécessaires pour une relation de qualité.
 - Qu'est ce que l'assertivité ?
 - Les outils indispensables de l'assertivité.
- ⇒ Contrôler son stress et son agressivité
- Comprendre les sources et les manifestations du stress et de l'agressivité.
 - Comment se comporter face à un sentiment de stress et / ou d'agressivité.
- ⇒ La gestion des situations délicates.
- Les méthodes de traitement des conflits, d'objections et de réclamations.
 - L'écoute active et passive.
 - Gérer une agression, une revendication, une agitation, un repli sur soi, ...
 - Comment répondre à une invitation d'ordre sexuelle.
 - Les comportements les plus fréquents chez les personnes en institution.

Moyens pédagogiques :

Alternance de théorie et de mise en pratique

Simulations

Etudes de cas concrets

Echanges entre les stagiaires et le formateur

Evaluation des acquis

Intervenants :

Formateurs spécialisés

Art#échnique

L'ACCUEIL ET LA VENTE

Public concerné :

Toute personne devant accueillir du public et / ou se trouvant en position de vente.

Objectifs de la formation :

Les objectifs pédagogiques sont de connaître les mécanismes psychologiques liés à l'accueil, de comprendre l'impact de l'image sur la fréquentation de la clientèle, d'identifier les besoins de la clientèle ainsi que d'acquérir des techniques de vente éprouvées.

Prendre en charge le client dès son arrivée dans l'établissement

Identifier les vrais attentes du client

Conseiller le client dans ses choix

Vendre mieux et fidéliser le client

Durée de la formation :

Préconisation : 14h00 soit 2 jours (durée adaptable à la demande de l'établissement).

Nombre de participants :

maximum 12 personnes

Contenu de la formation :

- ⇒ Les règles de base de l'accueil
 - Premier contact avec le client
 - Prise de la demande, le suivi de la demande
 - Prise en charge du client jusqu'à son départ

Art#échnique

- ⇒ L'accueil au point de vente
 - L'accueil avant l'accueil, le téléphone, la réception.
 - La gestion des attentes, l'attitude et le sourire.
 - Les mécanismes psychologiques liés à l'accueil
 - Les exigences du public

- ⇒ Soigner l'image offerte au client
 - La présentation, la voix, la posture, le regard, les gestes.
 - L'image de soi, l'image perçue par autrui.
 - L'esprit d'équipe
 - La communication interne, la gestion des conflits

- ⇒ Identifier les besoins de la clientèle
 - L'écoute active : questionner, comprendre, reformuler.
 - Faire la différence entre besoins et envies.
 - Identifier les freins.

- ⇒ L'accueil pour vendre
 - Le comportement vendeur, écouter, séduire et convaincre.
 - Argumenter, conseiller, fidéliser la clientèle.
 - Vendre le concept de son établissement.
 - Parler "vrai" pour vendre plus, le langage sensoriel

Moyens pédagogiques :

Exercices individuels et collectifs
Support power point
Paper board
Animation de groupe
Echanges entre les stagiaires et le formateur
Jeux de rôles
Evaluation des acquis

Intervenants :

Formateurs spécialisés

Art#échnique

LES BASES DE POWER POINT (les bases pour réussir une présentation Power Point)

Public concerné :

Tout utilisateur débutant avec Power Point

Pré-requis :

Il est nécessaire de maîtriser les bases de l'environnement Windows.

Objectifs de la formation :

Construire avec méthode et rapidité, dans Power Point, une présentation intégrant du texte et des illustrations (images, schémas, tableaux, graphiques).

Définir une ligne graphique et uniformiser la mise en page des diapositives.

Mettre au point le diaporama et les documents associés.

Durée de la formation :

Préconisation : 14h00 soit 2 jours (durée adaptable à la demande de l'établissement).

Nombre de participants :

maximum 6 personnes

Contenu de la formation :

- ⇒ Concevoir une présentation
 - Identifier les points clés d'une présentation réussie.
 - Procéder avec méthodes : 5 étapes.
 - Se poser les bonnes questions.
 - Mettre au point son plan.

- ⇒ Définir la ligne graphique
 - Utiliser les thèmes pour apporter une cohérence visuelle.
 - Modifier les couleurs, les polices et les effets du thème.
 - Exploiter les masques pour personnaliser la ligne graphique.
 - Insérer un logo ou un objet graphique dans toutes les diapositives.

Art#échnique

- Modifier les puces, l'alignement ou l'interligne du texte.
 - Appliquer un style d'arrière-plan.
 - Gérer en-têtes et pieds de page.
- ⇒ Organiser ses diapositives
- Exploiter le mode trieuse de diapositives.
 - Supprimer, déplacer, dupliquer ou masquer des diapositives.
- ⇒ Enrichir le contenu de chaque diapositive
- Choisir une diapositive adaptée au contenu de la diapositive.
 - Insérer une photo, un clipart.
 - Construire un tableau, tracer un graphique.
 - Elaborer des schémas ou des organigrammes Smart Art.
 - Insérer un tableau ou un graphique Excel.
 - Ajouter un texte décoratif Word Art.
 - Positionner, aligner et répartir les différents objets.
 - Dissocier et grouper des objets.
- ⇒ Mettre au point le diaporama et le projeter
- Appliquer des effets de transition sur une ou plusieurs diapositives.
 - Animer le texte, les objets.
 - Exécuter le diaporama avec aisance : naviguer entre les diapositives, inhiber l'écran, ...
 - Exploiter le mode présentateur.
- ⇒ Créer la documentation associée
- Saisir des commentaires
 - Imprimer différents supports, éditer au format PDF.

Moyens pédagogiques :

Pédagogie active basée sur l'alternance d'apports théoriques et pratiques.

Diaporama spécialement conçu

Jeux, quizz, mise en situation

Dossier remis à chaque participant

Questionnaire d'évaluation

Intervenants :

Formateurs spécialisés en bureautique

Art#échnique

LES BASES DE WORD (bien débiter avec Word)

Public concerné :

Tout utilisateur débutant avec Word

Pré-requis :

Il est nécessaire de maîtriser les bases de l'environnement Windows.

Objectifs de la formation :

Acquérir les bases pour créer et mettre en forme des documents simples et illustrés dans Word.

Durée de la formation :

Préconisation : 14h00 soit 2 jours (durée adaptable à la demande de l'établissement).

Nombre de participants :

maximum 6 personnes

Contenu de la formation :

- ⇒ Acquérir les principes de base
 - Se repérer dans l'écran : ruban, barre d'accès rapide, barre d'état.
 - Créer un document avec méthode : saisir, enregistrer, présenter.
 - Prévisualiser et imprimer.

- ⇒ Bien présenter un document
 - Choisir les polices et leurs attributs : gras, souligné, italique, couleur.
 - Aérer le document : interligne, espacements, retraits.
 - Encadrer un titre, l'ombrer.
 - Créer des listes à puces ou numérotées.
 - Gagner du temps : créer des styles rapides, enregistrer un jeu de styles, copier la mise en forme.

- ⇒ Modifier un document
 - Modifier ponctuellement un document.
 - Afficher / masquer les marques de mise en forme.

Art#échnique

- Supprimer, déplacer, recopier du texte.
 - Corriger un texte : vérifier l'orthographe, chercher des synonymes.
 - Convertir un document en PDF.
- ⇒ Concevoir un courrier, une note
- Positionner l'adresse, les références.
 - Présenter le corps du texte.
 - Mettre en page et imprimer.
- ⇒ Construire un document de type rapport
- Définir et numéroter les titres.
 - Changer la présentation du document : appliquer un nouveau jeu de styles, modifier les couleurs, les polices et les effets de thème.
 - Ajouter une page de garde.
 - Définir les sauts de page.
 - Numéroter les pages.
- ⇒ Insérer des illustrations
- Insérer une image, un texte décoratif Word Art.
 - Illustrer un processus, un cycle avec un diagramme Smart Art.

Moyens pédagogiques :

Pédagogie active basée sur l'alternance d'apports théoriques et pratiques.

Diaporama spécialement conçu

Jeux, quizz, mise en situation

Dossier remis à chaque participant

Questionnaire d'évaluation

Intervenants :

Formateurs spécialisés en bureautique

Art#échnique

LES BASES D'EXCEL

(concevoir des tableaux et les représenter graphiquement)

Public concerné :

Tout utilisateur débutant avec Excel

Pré-requis :

Il est nécessaire de maîtriser les bases de l'environnement Windows.

Objectifs de la formation :

Concevoir rapidement des tableaux de calcul fiables.

Construire des représentations graphiques.

S'initier aux listes de données.

Durée de la formation :

Préconisation : 21h00 soit 3 jours (durée adaptable à la demande de l'établissement).

Nombre de participants :

maximum 6 personnes

Contenu de la formation :

- ⇒ Prendre ses repères
 - Utiliser le ruban, la barre d'accès rapide, la barre d'état.
 - Enregistrer, modifier un classeur.
 - Saisir et recopier le contenu des cellules.
 - Construire une formule de calcul.
 - Identifier les concepts de base.

- ⇒ Concevoir, présenter et imprimer un tableau simple
 - Saisir les données, les formules.
 - Formater les cellules : présenter les chiffres, le texte, les titres.
 - Définir une mise en forme conditionnelle.
 - Utiliser les thèmes et les styles.

Art#échnique

- Imprimer l'intégralité ou une partie de tableau, titrer, paginer.
- ⇒ Exploiter la puissance de calcul : formules et fonctions
 - Calculer des pourcentages, des ratios, appliquer un taux.
 - Effectuer des statistiques : moyenne, mini, maxi.
 - Appliquer une condition : si.
 - Utiliser les fonction date : aujourd'hui.
 - Consolider plusieurs feuilles avec la fonction somme.
 - Automatiser la recopie des formules : références absolues ou relatives.
- ⇒ Organiser feuilles et classeurs
 - Insérer, déplacer, copier une ou plusieurs feuilles.
 - Modifier plusieurs feuilles simultanément.
 - Lier des données entre tableaux.
 - Construire des tableaux de synthèse.
- ⇒ Exploiter une liste de données
 - Trier, filtrer une liste de données.
 - Insérer des sous-totaux.
 - S'initier aux tableaux croisés dynamiques.
- ⇒ Illustrer avec des graphiques
 - Générer un graphique.
 - Modifier le type : histogramme, courbe, secteur.
 - Ajuster les données sources.
- ⇒ Liens avec Word et Power Point
 - Insérer un tableau ou un graphique Excel dans Word ou Power Point.

Moyens pédagogiques :

Pédagogie active basée sur l'alternance d'apports théoriques et pratiques.

Diaporama spécialement conçu

Jeux, quizz, mise en situation

Dossier remis à chaque participant

Questionnaire d'évaluation

Intervenants :

Formateurs spécialisés en bureautique

Art#échnique

* CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE PRESTATIONS DE SERVICE

Les présentes conditions générales d'exécution des prestations (ci-après « les conditions générales ») s'appliquent aux divers formations, travaux, prestations et services (ci après « les Prestations ») rendus au titre des engagements acceptés par le Prestataire.

Facturation

Sauf convention contraire, les honoraires du Prestataire sont facturés à 1 200,00 € par journée. Pourront également être facturés en sus, les frais de déplacement (remboursement du kilomètre à 0,40 € et des frais de péage sur justificatifs de dépense ou remboursement du billet d'avion ou de train et des frais éventuels de taxis ou de location de véhicule), de subsistance (remboursement forfaitaire de 20,00 € par déjeuner et dîner non fourni par le client) et d'hébergement (remboursement forfaitaire de 80,00 € par nuitée) engagés pour l'exécution des prestations.

Pour les établissements assujettis, le montant indiqué est HT et la TVA au taux en vigueur s'ajoute sur le tarif indiqué.

Pour les établissements non assujettis, le montant indiqué est "net".

Tout montant d'honoraires convenu entre le Prestataire et le Client implique nécessairement l'exécution par le Client des obligations mentionnées ci-après.

Les factures correspondantes aux prestations fournies sont exigibles dès réception.

Les retards ou autres problèmes imprévus, dont le Prestataire n'a pas la maîtrise et qui échappent à son contrôle, peuvent entraîner des honoraires supplémentaires susceptibles de faire l'objet d'une facturation complémentaire.

Conformément à la loi, tout retard de paiement oblige le Prestataire à facturer des intérêts de retard au taux de l'intérêt légal augmenté de dix points ; au surplus, le Prestataire sera fondé à suspendre l'exécution des prestations jusqu'à règlement complet de la facture impayée sans que cette inexécution puisse être considérée comme lui étant imputable.

Obligations du Prestataire

Les engagements du Prestataire constituent une obligation de moyens au terme de laquelle les Prestations seront exécutées dans le strict respect des règles professionnelles en usage ainsi, le cas échéant, que conformément aux conditions du contrat. Pour ce faire, le Prestataire affectera à l'exécution des Prestations les professionnels dotés des compétences requises pour assurer leur réalisation conformément à ses standards de qualité.

Obligations du Client

Afin de faciliter la bonne exécution des Prestations, le Client s'engage :

- à fournir au Prestataire des informations et documents complets, exacts et dans les délais nécessaires sans qu'il soit tenu d'en vérifier le caractère complet ou l'exactitude,
- à prendre les décisions dans les délais et d'obtenir les approbations hiérarchiques nécessaires,
- à désigner un correspondant investi d'un pouvoir de décision,
- à faire en sorte que les interlocuteurs clé et le correspondant soient disponibles tout au long de l'exécution des Prestations,
- à avertir directement le Prestataire de toute difficulté éventuelle relative à l'exécution des Prestations.

Art#échnique

Personnel du Prestataire

En vertu de l'autorité hiérarchique et disciplinaire qu'il exerce à titre exclusif sur son personnel, celui-ci restera placé sous notre contrôle effectif durant la complète exécution des Prestations.

En cas d'intervention dans les locaux du Client, le Prestataire s'engage à respecter les obligations en matière d'hygiène et de sécurité dont le Client lui communiquera la teneur, sous réserve que son personnel se voit accorder une protection identique à celle accordée aux employés du Prestataire.

Le Prestataire garantit la régularité de la situation de son personnel au regard des articles L.1221-10 et suivants et L. 3243-1 et suivants Code du Travail. Le Prestataire certifie en outre être en conformité avec les dispositions des articles L. 8221-1 et L. 8221-2 du Code du Travail, relatifs à la lutte contre le travail dissimulé, ainsi qu'avec les dispositions du Livre III Titre IV du Code du Travail.

Information et confidentialité

Le Prestataire est assujéti à une obligation légale de secret professionnel.

Chacune des parties s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles reçues de l'autre partie. Les informations confidentielles s'entendent des informations de toute nature, visuelles ou orales, sur quelque support que ce soit, relatives à la structure, l'organisation, les affaires, les politiques internes diverses, les projets et le personnel de chacune des parties. Ont également un caractère confidentiel, le contenu des Prestations ainsi que les rapports, courriers, informations, notes, devis, fournis par le Prestataire au cours de l'exécution des prestations. Ces documents sont communiqués au Client pour un usage strictement interne et à la condition de ne pas les divulguer à des tiers ni de les annexer à un document qu'il serait amené à produire. Si le Client souhaite que tout ou partie de ces documents soient divulgués à/ou utilisés par un tiers, il doit en demander l'autorisation préalable par écrit au Prestataire.

Les obligations et restrictions énoncées ci-dessus ne s'appliquent pas :

- aux informations confidentielles qui appartiennent au domaine public, ou ont été acquises librement avant le début de la Prestation,
- sont ou deviennent connues autrement qu'à la suite d'une violation du présent article,
- sont ou deviennent connues grâce à d'autres sources non tenues à une restriction de divulgation,
- ou doivent être communiquées en vertu d'une obligation légale ou professionnelle ou à la demande de toute autorité judiciaire ou réglementaire habilitée à exiger la divulgation des informations confidentielles.

Sous réserve de ses obligations en matière de confidentialité, le Prestataire se réserve le droit d'exécuter des Prestations pour des entreprises concurrentes de celle du Client.

Le Client reconnaît et accepte :

- que les parties pourront sauf demande expresse contraire de l'autre partie, correspondre ou transférer des documents par courrier électronique circulant sur le réseau internet ;
- qu'aucune des parties n'exerce de maîtrise sur la capacité, la fiabilité, l'accès ou la sécurité de ces courriers électroniques,
- que le Prestataire ne saura être tenu pour responsable de toute perte, dommage, frais ou préjudice occasionnés par la perte, le retard, l'interception, le détournement ou l'altération de tout courrier électronique causés par un fait quelconque. De façon générale, les parties s'engagent à respecter la réglementation applicable à la protection des données personnelles et notamment les dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Art#échnique

Propriété intellectuelle

Au cas où l'une des recommandations du Prestataire ou l'utilisation d'éléments livrés à la suite de l'une de ses préconisations impliquerait l'utilisation de biens faisant l'objet de droits de propriété intellectuelle appartenant à des tiers, le Prestataire informera le Client de l'existence de ces droits et des conséquences de leur utilisation. Il appartiendra alors au Client et sous sa seule responsabilité de prendre toute mesure permettant l'utilisation de tels droits, notamment en négociant pour son propre compte les droits d'utilisation dans des conditions telles que le Prestataire soit en mesure de s'en prévaloir pour les besoins des prestations.

Le Prestataire se réserve tout droit, titre et intérêt sur :

- les éléments originaux figurant dans les travaux, documents, mémos, consultations, avis, conclusions ou autres actes de procédure, etc., réalisés dans le cadre des prestations, y compris de façon non limitative, tout droit d'auteur, marque déposée et tout autre droit de propriété intellectuelle s'y rapportant,
- toutes les méthodes, processus, techniques, développements, et savoir-faire incorporés ou non des prestations ou que le Prestataire seraient amenés à développer ou à fournir dans le cadre des prestations.

Le Client s'interdit de distribuer, commercialiser, et plus généralement de mettre à disposition ou de concéder l'utilisation de ces mêmes réalisations et plus généralement de concéder l'utilisation de ces mêmes éléments à des tiers sans l'accord du Prestataire.

Aucune partie ne pourra faire mention ou usage du nom, de la dénomination, des marques et logos ou autres appellations, commerciales ou non, de l'autre partie sans accord préalable et écrit de cette dernière. Par dérogation à ce qui précède, le Client autorise le Prestataire, à l'issue de la réalisation des prestations, à citer son nom/dénomination à titre de référence et accompagner cette citation, le cas échéant, d'une description générique des prestations effectués.

Documents

Le Prestataire conservera les documents originaux qui lui auront été remis, et les restituera au Client, sur sa demande. Tous les documents, données ou informations, que le Client aura fournies, resteront sa propriété.

Le Prestataire conservera une copie des seuls documents nécessaires à la constitution de ses dossiers de travail.

Les documents de travail préparés dans le cadre des prestations sont la propriété du Prestataire et sont couverts par le secret professionnel.

Conflits d'intérêts - Indépendance

Dans l'hypothèse où un conflit d'intérêt ou une problématique d'indépendance surviendrait au cours de l'exécution des prestations, le Prestataire en fera part immédiatement au Client et recherchera avec lui la solution la plus adaptée à la situation dans le respect des règles applicables.

Plus particulièrement, si une modification de la réglementation ou des normes professionnelles interdisait au Prestataire de poursuivre ses prestations, il mettra à la disposition du Client le résultat des prestations ainsi que tous documents nécessaires à leur finalisation, y compris ses documents en l'état, et ce afin d'en faciliter la poursuite par un tiers.

Art#échnique

Limitation de responsabilité

L'entière responsabilité du Prestataire et celle de ses collaborateurs relative à tout manquement, négligence ou faute, relevé à l'occasion de l'exécution des prestations, sera plafonnée au montant des honoraires versés au titre des prestations mis en cause, afin de couvrir les réclamations de toute nature (intérêts et frais inclus) et ce, quel que soit le nombre d'actions, de fondements invoqués, ou de parties aux litiges.

Cette stipulation ne s'appliquera pas à une responsabilité pour décès ou blessure corporelle, ni à toute autre responsabilité que la loi interdit d'exclure ou de limiter.

Par ailleurs, la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée dans les cas suivants :

- suite à un manquement ou à une carence d'un produit ou d'un service dont la fourniture ou la livraison ne lui incombe pas ni à ses sous-traitants éventuels,
- pour les faits et/ou données qui n'entre pas dans le périmètre des prestations et/ou qui n'en sont pas le prolongement,
- en cas d'utilisation des résultats des prestations, pour un objet ou dans un contexte différent de celui dans lequel il est intervenu, de mise en œuvre erronée des recommandations ou d'absence de prise en compte des réserves du Prestataire.

Le Prestataire ne répond ni ses assureurs ni des dommages indirects, ni du manque à gagner ou de la perte de chance ou de bénéfices escomptés, ni des conséquences financières des actions éventuellement intentées par des tiers à l'encontre du Client.

Cessibilité – Sous-traitance

Le Prestataire se réserve le droit de céder tout ou partie de l'exécution des prestations à des prestataires répondant aux mêmes exigences de qualification.

Si la prestation requiert des compétences techniques particulières, le Prestataire informera le Client sur la possibilité d'en sous-traiter une partie. Le sous-traitant interviendra alors sous la seule responsabilité du Prestataire et s'engagera à conserver confidentielles toutes les informations dont il aura connaissance à l'occasion des prestations.

Réclamations

Toutes les réclamations, qu'elles soient amiables ou judiciaires, relatives à l'exécution des prestations devront être formulées par courrier recommandé avec accusé de réception dans un délai maximum d'un mois à compter de la fin de la réalisation de la prestation.

Indépendance

L'exécution des prestations n'entraîne en aucun cas la création entre le Client et le Prestataire d'une relation de mandat ou de société de fait. Aucune des parties n'est habilitée à engager ou lier l'autre.

Litiges

Le Client certifie avoir pris connaissance des conditions générales de vente de prestations de service, énumérées ci-dessus, de la Société ARTHECHNIQUE et en accepte les termes sans aucune modification. Tout litige susceptible de s'élever entre les parties quand à la formation, l'exécution, l'interprétation ou l'expiration du contrat, sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce d'Alençon.

Date :

Signature et cachet du client :