

AFNOR, un concentré de bonnes pratiques au service des territoires.

Groupe associatif international au service de l'intérêt général et du développement économique depuis 1926, **l'AFNOR** soutient les décideurs territoriaux pour appréhender des enjeux majeurs :

- conduire le changement pour s'adapter aux transitions et au contexte de crises
- Satisfaire l'utilisateur
- Faire sens et favoriser une qualité de vie au travail pour les agents
- traduire les objectifs de développement durable (agenda 2030) sur son territoire

A travers cette offre de formations destinée à doter les acteurs territoriaux des outils pertinents pour exercer pleinement leurs fonctions, nous enrichissons notre proposition de solutions pour transformer les organisations afin d'engager les transitions et répondre aux enjeux territoriaux. **La démarche IMPACT** conçue par **l'AFNOR** vous apportera des réponses concrètes pour une mise en place rapide et personnalisée.

Votre projet est
UNIQUE

laissez-vous guider !



VOUS ACCOMPAGNER DANS VOS TRANSITIONS DÉCOUVREZ LA DÉMARCHE IMPACT D'AFNOR

UN ACCOMPAGNEMENT POUR TOUS LES ACTEURS DU TERRITOIRE

Vous aider à initier et conduire votre feuille de route ou être à vos côtés pour révéler, valoriser et mettre en cohérence vos pratiques, l'offre conseil s'adapte à vos enjeux. S'appuyant sur une méthodologie éprouvée, **la méthode IMPACT**, nos consultants, spécialistes des territoires sauront s'intégrer à vos équipes pour révéler toute la force de votre démarche. Et faire en sorte qu'elle porte ses fruits, en vous expliquant les bonnes pratiques !



ACCELERER LE PROJET

Vous allez acquérir des techniques et de la méthode pour grandir individuellement et collectivement. La **méthode IMPACT** vous permet de gagner du temps, elle facilite le changement et la mise en œuvre de vos transitions.

AVOIR UN REGARD EXTERNE

Rien ne sert de repartir de zéro, vous verrez que vous pouvez capitaliser sur l'existant, et le valoriser. Il y a des forces en action dans votre organisation. Bien identifier le terrain de jeu et les moyens, les appuis et les freins seront votre atout. Laissez-vous guider pour produire une feuille de route ambitieuse mais réaliste, avec des recommandations concrètes.

DISPOSER D'UNE EXPERTISE

Impliquer un maximum de parties prenantes pour un projet durable partagé, telle est la philosophie de notre approche. Apprendre en faisant, travailler en mode projet et produire utile permettront à vos équipes d'avancer sur tous les plans en même temps et durablement, c'est possible !

Contact :

Frédéric Papon

Responsable de l'offre de formation
01 41 62 81 73 - frederic.papon@afnor.org

www.afnor.org

Votre projet est
UNIQUE

laissez-vous guider !

Notre solution

I

Impliquer

L'ensemble des collaborateurs

Les parties prenantes de l'organisation
Partager les concepts de la et la compréhension des enjeux

M

Mesurer

Le niveau de maturité de l'organisation

Faire un état des lieux des bonnes pratiques et des voies de progrès
Mesurer l'atteinte des résultats définis
Identifier les enjeux clés

P

Projeter

Des objectifs ambitieux mais justes

Dans l'avenir court et long terme
En rédigeant la stratégie et ses engagements associés

A

Agir

En déployant des actions concrètes

En esquissant les plans d'actions et process qui en découlent
En se focalisant sur plusieurs thèmes majeurs représentant des enjeux clés, issus de l'état de lieux
En collaboration dans le respect des besoins de chacun

C

Communiquer

En interne et permettre à tous de s'engager dans la démarche
De manière adaptée **vers l'ensemble des parties prenantes**

T

Transformer

En préparant les équipes à la transformation

En procédant à la revue complète de la démarche

Contact :

Frédéric Papon

Responsable de l'offre de formation
01 41 62 81 73 - frederic.papon@afnor.org

www.afnor.org

Votre projet est
UNIQUE

laissez-vous guider !



NOS FORMATIONS SUR-MESURE

Votre projet est unique ! Offrez lui la force du sur mesure !

Vous souhaitez former un groupe de collaborateurs sur une même thématique, faire monter en compétences un service ou encore, faire bénéficier un collaborateur d'un accompagnement individualisé ? Pour impulser cette dynamique, nous développons avec vous, une logique sur-mesure, personnalisée... Une offre tenant compte de vos réalités stratégiques et opérationnelles qui permet une véritable mise en situation. La conception conditionne la qualité de la formation. Aussi nous nous engageons sur le niveau du dialogue avec nos consultants pour l'analyse de vos besoins et la valeur ajoutée de votre " solution compétences "

Organiser une formation dans vos locaux est une solution performante :



Finances

Le budget investi par participant est moindre que dans le cadre d'une formation inter et la formation étant **organisée dans vos locaux** (sauf demande de votre part de l'organiser en extérieur), **les coûts liés sont limités** (déplacement, hébergement...)



Organisation

Nous nous adaptons à votre planning, à votre lieu...



Pédagogie

Le contenu des formations est adapté à votre contexte et au niveau de connaissance préalable des stagiaires, de manière plus ou moins approfondie selon vos besoins, comme le détaillent les formules ci-dessous.



Confidentialité

Les participants pourront soumettre aux formateurs des problématiques concrètes sans craindre de révéler des difficultés à d'autres entreprises potentiellement concurrentes



Cohésion

Une formation intra est un levier pour :

- créer une dynamique,
- permettre aux équipes de se retrouver dans un contexte différent,
- nouer de nouveaux liens ou de renforcer des logiques de coopération pré-existantes.



C'est pourquoi, nous développons avec vous des **solutions personnalisées** et nous accordons une attention particulière à la **préparation de votre formation**, qui conditionne la qualité de notre intervention.

Votre premier interlocuteur sera l'un de nos conseillers commerciaux : ils sont à vos côtés pour **cadre le périmètre de vos attentes** et vous proposer une offre détaillée
Ensuite, nous nous engageons sur un **dialogue avec nos consultants** pour l'analyse de vos besoins et la valeur ajoutée de votre « solution compétences ». Nous recommandons alors que le référent technique ou le prescripteur soit en relation directe avec notre consultant expert.

Contact :

Frédéric Papon

Responsable de l'offre de formation
01 41 62 81 73 - frederic.papon@afnor.org

www.afnor.org

Une équipe de formateurs dédiée aux collectivités territoriales et leurs élus

Clémence Patin

Fonctionnaire territoriale en disponibilité, conduit depuis plus de 10 ans de nombreuses **missions en collectivités territoriales et services publics centrées sur le déploiement de démarches de modernisation et de changement**, orientées usagers (mise en place de service relations usagers, conception de guichet unique, accompagnement dans le cadre de certification de l'accueil du public...)

Christina Dufour

Fonctionnaire territoriale en disponibilité, conduit depuis plus de 15 ans de nombreuses **missions en collectivités territoriales et services publics**. Elle a co-écrit un référentiel d'engagements de service dédié à l'accueil du public (Accueil Service Public Local), destiné plus particulièrement à l'accueil social dans les départements. Elle est également auditrice tierce partie sur les référentiels d'accueil et d'engagement de service.

Laurent Rey

Ancien DG de collectivités territoriales, plus de 25 ans d'expérience dans l'assistance et le conseil d'élus et de cadres dirigeants des secteurs publics et privés, dans le pilotage et la mise en œuvre de projets, la gestion des ressources (humaines et financières) et le management.

Yves Garenne

Expert en Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO), systèmes d'information et performance, management de la performance, conseil en organisation et management (évaluation des organisations, stratégie sociétale, Agenda21 / ODD / Agenda2030). Il a **accompagné de nombreuses collectivités territoriales** dans la mise en place de politiques dans ces domaines : maries, communautés de communes, EPCI, conseils départementaux...

Elodie Moulis

Administrative territoriale depuis plus de 20 ans, elle est actuellement DGA d'une ville de plus de 40 000 habitants. Elle **accompagne parallèlement les élus et équipes de direction de collectivités territoriales** dans la définition et la mise en œuvre de leurs politiques, l'optimisation de la gestion et l'efficacité du service public. Elle forme plus particulièrement les élus dans des domaines juridiques et institutionnels.

ACCOMPAGNER LES TRANSFORMATIONS

- APPRÉHENDER LES ENJEUX DE LA TRANSFORMATION POUR VOTRE ORGANISATION (C0195)
- EFQM : 7 LEVIERS POUR TRANSFORMER VOTRE ORGANISATION (CQ201)
- DÉPLOYER LA TRANSFORMATION DE SON ORGANISATION (C0196)
- CONDUIRE LE CHANGEMENT AVEC LA MÉTHODE RADAR (CQ208)

QUALITÉ & PERFORMANCE DE L'ACTION PUBLIQUE

- LA PERFORMANCE PUBLIQUE AU SERVICE DE LA TRANSFORMATION DE VOS POLITIQUES PUBLIQUES (C2812)
- METTRE EN ŒUVRE LA DÉMARCHE QUALITÉ DANS UNE COLLECTIVITÉ TERRITORIALE (QUALIVILLE)
- AMÉLIORER LA QUALITÉ DU SERVICE PUBLIC AVEC UNE APPROCHE MULTICANALE (GRU)

AUDIT POLITIQUES PUBLIQUES

- RÉALISER UN ÉTAT DES LIEUX DE VOTRE COLLECTIVITÉ OU EPCI POUR RELEVER VOS DÉFIS TERRITORIAUX (C2811)
- AUDIT QUALITÉ INTERNE
- AUDITEUR INTERNE QSE
- PERFECTIONNEMENT DES TECHNIQUES D'AUDITS
- DEVENIR ÉVALUATEUR EFQM

COMMANDE PUBLIQUE

- INITIATION AU DROIT DES MARCHÉS PUBLICS
- CADRE RÉGLEMENTAIRE DE LA NÉGOCIATION DANS LA COMMANDE PUBLIQUE
- INGÉNIERIE CONTRACTUELLE DANS LA COMMANDE PUBLIQUE (C2805)
- ANALYSE DES OFFRES ET DES CANDIDATURES (C2808)
- CCAG-TRAVAUX (C2803)
- CCAG MAÎTRISE D'ŒUVRE (C2804)
- PRÉVENTION DU CONTENTIEUX DANS LES MARCHÉS PUBLICS (C2802)
- OUTILS DE PERFORMANCE DES ACHATS PUBLICS (C2806)
- ACHATS RESPONSABLES ISO 20400 (C0748)
- ACHATS PUBLICS INNOVANTS (C2807)

TERRITOIRES ET VILLES DURABLES

- LES FONDAMENTAUX DE L'ENVIRONNEMENT
- ARTICULATION DES ODD ET DE L'ISO 26000 (D0912)
- CONSTRUIRE ET METTRE EN ŒUVRE VOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE (C0735)
- BIODIVERSITE ET URBANISATION
- EN ROUTE VERS L'ÉCOLABEL EUROPÉEN "HÉBERGEMENT TOURISTIQUE »
- AMORCER LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE AVEC NF ENVIRONNEMENT "SITES DE VISITE« (C2733)
- RESPONSABLE DD RSE (C1850)

SOBRIÉTÉ / TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

- RE 2020 : CONTEXTE ET ENJEUX
- DÉCRET TERTIAIRE - MAÎTRISE D'OUVRAGE
- L'ESSENTIEL DE LA RÉGLEMENTATION ÉNERGÉTIQUE 2022
- ENERGIES RENOUVELABLES (C3651)

ECONOMIE CIRCULAIRE

- PRINCIPES DE L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE
- CONSTRUIRE UNE STRATÉGIE D'ÉCONOMIE CIRCULAIRE SUR SON TERRITOIRE C1862
- METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHE TERRITORIALE 0 DÉCHET C1867
- METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHE DE PRÉVENTION ET COMPOSTAGE DE PROXIMITÉ DES BIODÉCHETS (C1864)

IMMOBILIER DURABLE

- LES RÉFÉRENTIELS HQE™ BÂTIMENT DURABLE (HQE™ TERTIAIRE, BÂTIMENT DURABLE) (C3885)
- CONDUIRE UN PROJET DE SMART BUILDING (C3681)
- CHAUFFAGE, VENTILATION ET CLIMATISATION (C3622)
- PATHOLOGIES DES BATIMENTS (C4018)

FINANCES RESPONSABLES

- FINANCE DURABLE - CLÉS POUR LA MESURE DE L'IMPACT RSE (C1892)
- RÉALISER SA PRESENTATION BUDGETAIRE EN MODE " DURABLE "
- DÉFINIR LA RESPONSABILITÉ FINANCIÈRE DES GESTIONNAIRES PUBLICS

Sommaire **TRANSITION Numérique**

FAIRE FACE À UNE CYBERATTAQUE

- LES FONDAMENTAUX DE LA CYBERSÉCURITÉ : PARCOURS SPÉCIAL COLLECTIVITÉS TERRITORIALES (C1833)
- GARANTIR LA CONFIANCE NUMÉRIQUE À TOUS LES NIVEAUX DE L'ORGANISATION (C1813)

PROTECTION DES DONNÉES ET CYBERSÉCURITÉ

- LES ESSENTIELS DE LA CYBERSÉCURITÉ
- LES ESSENTIELS DU RGPD
- MÉTHODES ET OUTILS DE LA PROTECTION DES DONNÉES DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES (C2816)

Sommaire **TRANSITION Managériale**

QVT & ATTRACTIVITÉ RH

- ÉGALITÉ HOMME/ FEMME : COMPRENDRE LA RÉGLEMENTATION
- PREMIERS SECOURS EN SANTÉ MENTALE PSSM (C2071)
- PRÉVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX POUR LES MANAGERS
- DROIT À LA DÉCONNEXION : ENJEUX ET MISE EN PLACE
- LE HARCÈLEMENT MORAL ET SEXUEL : PRÉVENIR ET AGIR
- STOPPER LES DISCRIMINATIONS AU TRAVAIL
- METTRE EN ŒUVRE LE DÉCRET AVDHAS - A VENIR
- ELABORER ET ÉVALUER L'EFFICACITÉ D'UN ORGANIGRAMME - A VENIR
- LES FONDAMENTAUX DE LA LAÏCITÉ (C2102)
- DEVENIR CHEF DE PROJET QVCT (C1902)
- DEVENIR CONSULTANT QVCT (C1903)

MANAGEMENT DE L'ACTION PUBLIQUE

- CHEF DE PROJET
- COMMUNIQUER POUR FAIRE ADHÉRER EN MANAGEMENT TRANSVERSAL
- CONDUITE DU CHANGEMENT C2054
- MANAGER PAR LES PROCESSUS C0192
- GÉRER LE STRESS DE VOS ÉQUIPES POUR AMÉLIORER LEUR PERFORMANCE
- RESPONSABLE SERVICES GÉNÉRAUX : UN MANAGER MULTI-COMPÉTENCES (C4012)

APPRÉHENDER LES ENJEUX DE LA TRANSFORMATION POUR VOTRE ORGANISATION

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre les enjeux d'une transformation
- Identifier la dimension systémique d'une transformation
- Positionner son organisation dans la dynamique de transformation

Durée :
1 jour (7 h)

Transformation, de quoi parle-t-on ?

L'approche systémique de la transformation

De l'excellence opérationnelle à la transformation : limites et bienfaits

Système et gouvernance de transformation

Transposition dans votre organisation

EFQM - 7 LEVIERS POUR TRANSFORMER VOTRE ORGANISATION

Comment conjuguer performance et résilience avec le modèle d'évaluation EFQM

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre la structure du modèle et ses applications possibles dans votre organisation
- Utiliser le modèle EFQM® pour développer et dynamiser vos démarches de progrès
- Pratiquer les outils d'évaluation et de benchmark de votre organisation

Durée :
1 jour (7 h)

Les fondamentaux (EFQM Foundation Training)

1 - Un monde en mutation

2 - L'écosystème de l'organisation

3 - La nécessité d'un modèle

4 - Le modèle EFQM

5 - RADAR

6 - Utilisation du modèle EFQM et de RADAR

7 - La plateforme numérique de l'EFQM

8 - Prochaines étapes

www.afnor.org

DÉPLOYER LA TRANSFORMATION DE SON ORGANISATION

Objectifs pédagogiques :

- Intégrer la dimension systémique d'une transformation
- Identifier les leviers et freins dans son organisation
- Connaître le rôle des parties prenantes pour dans le déploiement de la transformation
- Impliquer les équipes

Durée :
2 jours (14 h)

Rappel sur les notions de transformation et d'approche systémique

Les différentes étapes de la roue de la transformation

- Vision et sens
- Roadmap
- Pilotage
- Déploiement
- REX

Préparer et piloter une transformation

Postures managériales et implication des équipes

Système d'apprentissage

Roadmap de transformation de votre organisation

CONDUIRE LE CHANGEMENT AVEC LA MÉTHODE RADAR

Objectifs pédagogiques :

- Identifier les enjeux de la collaboration pour réussir les changements
- Comprendre en quoi la méthode RADAR permet de répondre à ces enjeux
- Sélectionner, lancer et piloter les projets de changements en mode collaboratif
- Conduire un projet de changement avec les six étapes de la méthode RADAR

Durée :
2 jours (14 h)

Les enjeux et les pratiques de la collaboration

- Pourquoi la collaboration est-elle nécessaire pour réussir les changements et les transformations ?
- Les rôles et les pratiques de la conduite de projet en mode collaboratif
- Les six compétences clés du pilote de projet collaboratif

La méthode RADAR

- Résultats : définition des finalités, des critères de succès et des bénéfices attendus du projet
- Approches : exploration à 360° de tous les leviers de succès
- Déploiement : logique SPRINT du management agile, de la mise en mouvement à l'ancrage des changements
- Apprentissage : flexibilité et agilité, boucle courte et boucle longue d'amélioration



QUALITÉ & PERFORMANCE DE L'ACTION PUBLIQUE



LA PERFORMANCE PUBLIQUE AU SERVICE DE LA TRANSFORMATION DE VOTRE TERRITOIRE

Les clés pour conduire le changement tout en assurant la continuité des opérations

Objectifs pédagogiques :

- S'appuyer sur des méthodes humaines pour transformer votre collectivité locale ou EPCI
- Réaliser les résultats répondant aux attentes des usagers, des agents et de la société civile
- Partager une culture d'amélioration continue

Durée :
2 jours (14 h)

Modalités d'évaluation :
questionnaire de satisfaction (stagiaires et formateur)

Les grandes tendances et les défis qui attendent les collectivités publiques

- Tour d'horizon des défis territoriaux : France Relance, action publique 2022, transitions numérique, énergétique, écologique, économie circulaire...
- Intégrer les grandes tendances qui bouleversent les organisations publiques : diversité démographique et sociale, disruption digitale, économie collaborative, raréfaction des ressources...
- Brainstorming : comment bâtir un service public répondant aux attentes des usagers, des agents et traduisant l'agenda 2030, dans le contexte prochain d'encadrement annuel de l'évolution des dépenses de fonctionnement ?
- La notion de performance durable dans les collectivités locales et EPCI

Méthodologie pour définir les objectifs de performance durable

- Tour d'horizon des outils et méthodes pour résoudre les défis territoriaux
- EFQM : sa genèse, ses concepts, ses critères, et les modalités d'utilisation du modèle
- S'appuyer sur le modèle EFQM pour conduire le changement ou la transformation
- Exercices pratiques : en s'appuyant sur un diagnostic opérationnel, les participants identifient les domaines prioritaires, des objectifs de performance atteignables et les facteurs de succès

Accompagner le changement avec la dynamisation sociale

- Co-construire avec les parties prenantes
- Comprendre les résistances
- Décrypter les comportements face aux transformations
- Créer les conditions pour la réussite du changement
- Exercice pratique : repérer et faire face aux réactions et résistances au changement

Mettre en action le changement

- Mobiliser et Engager dans la Raison d'Être, la Vision et la Stratégie
- Les bonnes pratiques pour mobiliser les parties prenantes
- Impulser de nouvelles méthodes de travail à l'heure des transformations publiques
- Faire évoluer la culture managériale
- Piloter la performance
- Atelier pratique : définir un plan d'action pour résoudre un défi de la collectivité locale ou EPCI en s'appuyant sur le modèle EFQM

METTRE EN ŒUVRE LA DÉMARCHE QUALITÉ DANS UNE COLLECTIVITÉ TERRITORIALE

Objectifs pédagogiques :

- Appréhender les enjeux et les bénéfices d'un management par la qualité
- Décrypter et s'inspirer des normes et labels qualité pour sa collectivité
- Identifier les étapes clés et les bonnes pratiques pour mener une démarche qualité

Durée :
1 jour (7 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

Comprendre les contours du management de la qualité

- Brainstorming : qu'entend-on par qualité, démarche qualité ?
- Auto-positionnement : évaluer votre culture qualité et celle de votre organisation
- Pourquoi et quand recourir au management par la qualité ?
- Les spécificités des collectivités territoriales/EPCI
- Bénéfices d'une démarche qualité pour l'organisation, les équipes et les usagers

Normes et référentiels qualité adaptées aux collectivités territoriales

- Comprendre la norme ISO 9001 et les fondamentaux de l'approche processus
- Les apports des référentiels de la certification Qualivilles et du label Marianne

Les facteurs-clés de succès pour se lancer dans une démarche qualité

- Les questions à se poser : appliquer les principes du management de la qualité ou s'engager vers une certification ? Certification de service ou de système ?
- Définir les objectifs et le périmètre de la démarche qualité
- Les bonnes pratiques pour embarquer les parties prenantes
- Les difficultés et les points de blocage à envisager
- Exercice pratique : identifier les enjeux, besoins, objectifs et périmètre d'application avant d'engager une démarche qualité
- Exercice pratique : élaborer un diagnostic qualité

Les bonnes pratiques pour déployer une démarche qualité

- Adopter l'approche processus
- Planifier le système
- Définir le rôle et les responsabilités des acteurs
- Exercice pratique : définir les étapes pour structurer et initier la démarche qualité
- Atelier participatif : imaginer la communication autour du projet pour susciter l'adhésion de tous les acteurs engagés

Les outils et méthodes pour renforcer la démarche d'amélioration continue

- Les principes de base pour concevoir une enquête de satisfaction et un audit
- Déterminer des axes d'amélioration et définir les actions correctives
- Exercice pratique : identifier et planifier des actions d'amélioration suite à une revue annuelle

AMÉLIORER LA QUALITÉ DU SERVICE RENDU AVEC UNE APPROCHE MULTICANALE GRU

Objectifs pédagogiques :

- Acquérir les outils et les méthodes pour améliorer le service rendu aux usagers
- Appréhender les meilleurs pratiques des collectivités en matière d'accueil, d'information, d'orientation et de réponses aux usagers
- S'inspirer des certifications qualité comme Qualivilles et Marianne

Durée :
1 jour (7 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

Mieux prendre en compte les attentes des usagers

- Tour d'horizon des initiatives portées par les collectivités : répondent-elles aux attentes des usagers ? Quelles sont leurs besoins aujourd'hui et comment les identifier ?
- Les enjeux de la satisfaction des usagers pour les collectivités territoriales
- Panorama des outils et méthodes pour recueillir des informations utiles
- Lancement de l'exercice fil rouge : l'approche multicanale de l'accueil, l'information et l'orientation des usagers

Comprendre le principe de qualité de service rendu

- Brainstorming : qu'entend-on par qualité de service pour une collectivité ou un EPCI ?
- Les bénéfices pour l'organisation, les équipes et les usagers
- Comment auto-évaluer votre organisation ?
- Exercice fil rouge : positionner le niveau de qualité de service rendu de votre collectivité ou EPCI

S'approprier des méthodes et outils dédiés aux collectivités

- Appréhender la norme ISO 9001 sur les principes de management de la qualité
- Focus sur la certification Qualivilles et les exigences de son référentiel
- Définir ses objectifs : s'inspirer des principes d'une norme/label ou s'engager vers une certification ?

Se lancer dans une démarche d'amélioration des services rendus

- S'interroger sur ses pratiques et sur les enjeux pour l'organisation et pour les usagers
- Les outils pour éclairer la prise d'engagement
- Exercice fil rouge : en s'appuyant sur les référentiels de la certification Qualivilles, les participants analysent un audit et identifient les engagements qui en résultent
- Les bonnes pratiques pour lancer la démarche
- Exercice fil rouge : mettre en œuvre un projet d'amélioration des services rendus

Déployer la démarche étape par étape

- Planifier les étapes et phaser le projet
- Définir le rôle et les responsabilités des acteurs
- Exercice fil rouge : structurer la démarche d'amélioration de la qualité de service

Les outils et méthodes pour améliorer de manière continue le service rendu

- Les bonnes pratiques pour concevoir et mener une enquête de satisfaction et un audit
- Exercice pratique : identifier des leviers d'amélioration suite à une revue annuelle et planifier des actions adaptées



AUDIT POLITIQUES PUBLIQUES



RÉALISER UN ÉTAT DES LIEUX DE VOTRE COLLECTIVITÉ OU EPCI POUR RELEVER VOS DÉFIS TERRITORIAUX

Diagnostiquer son organisation pour mener ses projets de transformation

Objectifs pédagogiques :

- Acquérir une méthodologie pour dresser un état des lieux holistique et systémique de sa collectivité locale ou EPCI
- Evaluer les pratiques managériales et sociétales de votre organisation
- Mesurer les résultats pour vos parties prenantes usagers, agents et société civile
- Identifiez les grandes évolutions de votre écosystème, vos points forts et vos axes de progrès, pour relever les défis territoriaux

Durée :
1 jour (7 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

S'approprier la démarche du diagnostic organisationnel

- Brainstorming : le diagnostic organisationnel comme outil de décision
- Pourquoi réaliser un diagnostic ?
- Les enjeux et les résultats attendus
- Les moments propices pour lancer un diagnostic : début de mandat, mi mandat, conduite d'un changement ou d'une transformation
- Tour d'horizon des différentes méthodes et outils d'évaluation
- Le modèle EFQM particulièrement adapté pour les collectivités territoriales et EPCI
- Les étapes à respecter pour réaliser un diagnostic réussi

Préparer un diagnostic organisationnel

- Les bonnes pratiques humaines pour lancer un diagnostic
- Les données à rassembler et analyser
- Les questions à poser
- Préparation et définition d'un programme de visites
- Brainstorming : comment intégrer la partie prenante usagers dans un focus groupe ?
- Exercices pratiques : définir une grille d'interview et mener un entretien

Elaborer un diagnostic

- Les techniques de dynamisation sociale pour conduire le diagnostic
- Identifier les axes prioritaires, les points forts et les axes d'amélioration
- En dégager un plan d'actions
- Exercice pratique : cerner les attentes des agents
- Les clés pour présenter les éléments clés du diagnostic et susciter l'adhésion
- Exercices pratiques : animer une réunion de présentation du diagnostic

Définir des objectifs de performance au regard du diagnostic opérationnel

- Croiser les résultats à atteindre avec la raison d'être, ma vision et la stratégie de votre collectivité locale ou EPCI

AUDIT QUALITÉ INTERNE

Maîtrisez les méthodes et les outils de l'audit qualité interne

Objectifs pédagogiques :

- À l'issue de cette formation, vous serez capable de maîtriser toutes les étapes pour réaliser un audit qualité interne.

Durée :
3 jours (21 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

Identifier les points clés du processus d'audit

- Objectifs de l'audit qualité interne
- Le déroulement des différentes phases
 - 7 séquences de l'audit
 - 10 pratiques de l'auditeur
- Rôle et règles de déontologie de l'auditeur

Préparer l'audit qualité interne

- Mandatement : objectifs, référentiel et champs de l'audit
- Analyse préliminaire de l'entité à auditer
- Élaboration d'un plan d'audit et d'un guide d'audit

Réaliser l'audit qualité interne

- Animation de la réunion d'ouverture
- Conduire des entretiens : les techniques d'entretien (guide d'entretien, prise de notes), les points clés de la communication en audit
- Observations et collecte des données
- Détection et mise en évidence des écarts

Conclure l'audit qualité interne

- Synthèse et formalisation des écarts
- Préparation et animation de la réunion de clôture
- Rédaction du rapport d'audit
- Évaluation de la pertinence des actions correctives proposées par les audités
- Clôture de l'audit

AUDITEUR INTERNE QSE

Maîtrisez l'audit selon les 3 référentiels intégrés

Objectifs pédagogiques :

- Maîtriser les fondamentaux et la méthode d'audit QSE selon les 3 référentiels intégrés
- Réaliser des audits internes QSE

Durée :
3 jours (21 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

Rappel des exigences des 3 normes

- Les divergences et les convergences des 3 normes ISO 9001, ISO 14001, et ISO 45001

Comprendre les particularités d'un système de management intégré QSE

- Prendre en compte un référentiel unique
- les différents niveaux d'intégration possible

Identifier les objectifs et les acteurs de l'audit interne

- Les quatre étapes de l'audit interne
- Qualification des auditeurs

Initialiser l'audit

- Le programme des audits
- Le choix des auditeurs

Préparer l'audit

- Demande de documents, délais
- Analyse des documents de l'audit
- Préparation du guide d'entretien et du plan d'audit

Réaliser l'audit

- Réunion d'ouverture : introduction de l'audit
- Entretiens avec les audités
- Recueil des preuves : signaler les écarts en temps réel

Clôturer l'audit

- Rédaction des fiches d'écarts et du rapport d'audit

PERFECTIONNEMENT DES TECHNIQUES D'AUDITS

Professionalisez vos pratiques d'auditeur pour augmenter votre valeur ajoutée

Objectifs pédagogiques :

- Professionnaliser vos pratiques d'audit
- Apporter de la valeur ajoutée dans la formulation des constatations d'audit
- Mesurer le niveau de maturité et de performance des processus

Durée :
2 jours (14 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

Consolider vos bases et connaissances de l'audit

- Les techniques de l'audit
- Les acteurs et leurs rôles respectifs dans l'audit (auditeur, audité, commanditaire, client, etc.)
- La finalité et les enjeux de l'audit

Réaliser des audits efficaces

- Perfectionnement de la stratégie de questionnement
- Pratique de l'écoute active et de la reformulation
- Intégration de l'approche systémique

Évaluer la maturité et la performance des processus

- Renforcement du sens pratique de l'approche processus
- Audit des interfaces des processus et du pilotage
- Critères, standards d'évaluation de la maturité d'un processus
- Construction des plans de progrès

Évaluer la maîtrise du système et sa maturité

- Les conjonctions entre les différents éléments du système
- Les modes de régulation du fonctionnement du système
- Audit de la dynamique et de l'efficacité du système

Les constatations d'audit et le rapport d'audit

- Identification des risques associés aux constatations d'audit

DEVENIR ÉVALUATEUR EFQM

Formation conforme à l'EFQM Assessor Training (EAT)

Objectifs pédagogiques :

- Conduire une évaluation performante
- Pratiquer le scoring à l'aide de la matrice RADAR
- Optimiser les visites sur site
- Produire des rapports d'évaluation clairs et précis

Durée :
3 jours (21 h)

Effectif :
min. 4, max. 12

Tarif/jour par élu :
600 €TTC
(86 €TTC/heure)

Tarif/jour groupe :
1 440 €TTC
(206 €TTC/heure)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

Développer les compétences d'un évaluateur européen

- Nature des compétences d'un évaluateur européen

Comprendre le processus d'évaluation

- Le processus d'évaluation
- Rôles et besoins des parties prenantes
- Recommandations relatives aux normes éthiques

Utiliser le modèle d'excellence EFQM® version 2020

- Dynamique du modèle
- Relations entre les critères
- Structure et contenu des critères portant sur les facteurs et les résultats
- Résultats pour l'activité : principes et tendances

Utiliser la grille RADAR pour la notation

- Vue d'ensemble de la grille
- Grille de notation RADAR
- Évaluation : approche générale
- Cotation des facteurs et des résultats

Comprendre l'organisation

- Présentation d'un modèle organisationnel
- Identification des thèmes clés

Parvenir à un consensus

- Processus de consensus et définition
- Utilisation des conclusions du consensus

Préparer des visites sur site

- Objectif de la visite sur site
- Types de thèmes à aborder lors d'une visite sur site
- Caractéristiques d'une visite sur site

Préparer et produire des rapports d'évaluation

- Objectif et contenu du rapport d'évaluation
- Recommandations relatives à la préparation du rapport

INITIATION AU DROIT DES MARCHÉS PUBLICS

Les fondamentaux du droit de la commande publique

Objectifs pédagogiques :

- Décrypter les règles indispensables du droit de la commande publique
- Comprendre les étapes à suivre pour bien passer un marché public
- Identifier les principaux risques liés à l'exécution d'un marché et acquérir les bons réflexes

Durée :
1 jour (7 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

Les contrats de la commande publique et les autres contrats publics

Préparer le marché

- La détermination du besoin et l'estimation du montant des achats
- Les seuils : seuils de procédure et seuils de publicité
- La durée
- L'allotissement

Distinguer les procédures de passation des marchés publics

- Les marchés sans publicité ni mise en concurrence
- Les marchés à procédures adaptées (MAPA)
- Les procédures formalisées
- Le cas des groupements de commande

Tour d'horizon des techniques d'achat et des formes de marchés

- Accords-cadres à bons de commandes ou à marchés subséquents, marché à tranches
- Marché alloti / marché global

Le dossier de consultation des entreprises (DCE)

- Les différentes pièces du DCE : RC, CCAP, CCTP, BPU, DPGF...
- Les CCAG et leur actualité
- Principes de rédaction des cahiers des charges techniques

Le contenu des propositions des soumissionnaires et leur appréciation

- La candidature et l'appréciation des capacités techniques, professionnelles et financières
- L'offre technique et financière
- Les critères d'attribution
- La notion d'offre variante
- Les règles d'analyse des offres

L'achèvement de la procédure

- Décision d'attribution et information des candidats évincés
- Notification
- Avis d'attribution et obligations d'open data

L'exécution des marchés

- Les formes de prix
- Encadrement de la sous-traitance
- La modification des marchés
- Gestion des délais, pénalités : bonnes pratiques, pièges à éviter
- La fin anticipée du marché : les différentes hypothèses de résiliation

CADRE RÉGLEMENTAIRE DE LA NÉGOCIATION DANS LA COMMANDE PUBLIQUE

Objectifs pédagogiques :

- Saisir les opportunités offertes par le cadre juridique
- Sécuriser le recours à la négociation dans le cadre des achats publics

Durée :
0,5 jour (3,5 h)

Cadre réglementaire de la négociation

- Les recours à la négociation autorisés par la réglementation
- Les principes de la commande publique et les exigences RSE : les limites de la négociation
- Les leviers de performance : la notion de gain achat
- Le PV de négociation

Quand négocier : les procédures

- La négociation en MAPA, procédures formalisées
- Les procédures négociées : PAN, procédure négociée sans publicité ni mise en concurrence
- La négociation dans les techniques particulières d'achat : cas des marchés subséquents à un accord-cadre

INGÉNIERIE CONTRACTUELLE DANS LA COMMANDE PUBLIQUE

Objectifs pédagogiques :

- Choisir le type de contrat le plus adapté au besoin et à son évolution
- Appréhender l'éventail des outils susceptibles de sécuriser ses marchés
- Garantir la performance économique de ses contrats et ses marchés
- Insérer et rédiger les clauses indispensables

Durée :
1 jour (7 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

Principales caractéristiques des contrats publics : lequel choisir ?

- Contrat de concession
- Marché public
 - Marchés publics « traditionnels »
 - Marchés de partenariat
 - Marchés de défense et de sécurité

Quelles techniques privilégier ?

- Pour gérer l'évolution du besoin
- Accords-cadres à bons de commande
- Accords-cadres à Marchés subséquents

Pour gérer les incertitudes techniques et budgétaires

- Mécanisme des tranches
- Mécanisme des phases
- Durée ferme et reconductions

Pour encadrer les exigences techniques et leur réception

- Obligations de performance
- Modalités de réception

Pour gérer les risques de mauvaise exécution

- Pénalités / réfaction
- Exécution aux frais et risques
- Primes

Pour encadrer l'évolution des prix

- Formule de révision des prix
- Clause de sauvegarde

Pour favoriser l'innovation et le développement de la relation fournisseur : plan de progrès

Pour garantir la continuité d'activité et se prémunir contre la défaillance d'un contractant

- Allotissement
- PCA

ANALYSE DES OFFRES ET DES CANDIDATURES

Objectifs pédagogiques :

- Appliquer une méthode structurée et des outils pour analyser les offres
- Choisir l'offre économique la plus avantageuse
- Sécuriser ses choix de la phase d'examen à la phase d'attribution

Durée :
1 jour (7 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

Analyse de l'offre : étape centrale du processus achat

- Performance des achats publics : économique, RSE, qualité
- La notion d'offre économique la plus avantageuse et son évolution

Phase d'examen : outils et méthodes

- Le dépôt : offre de base, variante, PSE
- L'ouverture des offres : offres hors délais, offres multiples, offres variables
- Examen de la conformité des offres
- Offres non conformes, offre anormalement basse, régularisation des offres
- Analyse des offres
- Critères, pondérations, méthodes de notation...
- Focus sur les nouveaux critères : environnementaux, économie circulaire, sociaux...
- Négociation des offres
- Procédures concernées, candidat admis à négocier, périmètre de la négociation, formalisme
- Classement des offres

Attribution d'un marché : sécuriser ses pratiques

- Attribution : modalités et vérification, mise au point du marché, infructuosité, déclaration sans suite
- Focus sur le label fournisseur
- Informations des candidats évincés : motifs, "délai de standstill", communication des pièces et secret des affaires
- Signature et notification du marché
- Publication de l'avis d'attribution

Objectifs pédagogiques :

- Décrypter les nouveautés
- Intégrer les nouvelles dispositions des CCAG dans ses marchés publics

Durée :
1 jour (7 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

Les missions des participants au marché

- Les droits et obligations du maître d'ouvrage
- Les missions du maître d'œuvre
- La co-traitance et la sous-traitance

Les relations entre les participants au marché

- Les ordres de service
- Les échanges entre les participants au marché

La vie du chantier

La préparation du chantier

- La prise en compte du développement durable
- La gestion des déchets
- La protection de la main-d'œuvre
- Le contrôle des délais d'exécution du marché

La fin du chantier

- La procédure de réception des travaux
- Les garanties du maître d'ouvrage

L'exécution financière du marché

Le prix du marché et les prestations supplémentaires

- Le paiement de l'avance et des acomptes
- La procédure de paiement du solde du marché
- Les pénalités

Le règlement des litiges

.

CCAG MAÎTRISE D'ŒUVRE

Objectifs pédagogiques :

- Maîtriser les changements apportés par le nouveau CCAG par rapport à la norme NF P03-001
- Intégrer le nouveau CCAG maîtrise d'oeuvre à vos marchés publics
- Sécuriser les procédures et prévenir les litiges

Durée :
1 jour (7 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

Le maître d'œuvre et les autres participants aux travaux

- Les relations du maître d'œuvre avec le maître d'ouvrage et les autres participants au marché (SPS, contrôleur technique, AMO, Maître d'ouvrage délégué...)
- Le régime juridique des ordres de service
- La convention de groupement de maîtrise d'oeuvre
- La gestion et le contrôle des sous-traitants

La maîtrise de l'exécution des travaux

- La préparation du chantier
- L'animation du chantier (réunions de chantier, négociation des avenants, gestion des travaux supplémentaires)
- La protection de la main d'œuvre et du développement durable

La direction des travaux

- Le contrôle de l'exécution des prestations (les opérations de vérification, la réception des travaux et la levée des réserves)
- Le contrôle de l'exécution financière du marché de travaux (contrôle des situations, procédure de paiement du solde du marché)

L'exécution financière du marché de maîtrise d'œuvre

- La fixation de la rémunération du maître d'oeuvre
- Les avances, acomptes et le paiement du solde
- Les pénalités
- Le règlement des différends

PRÉVENTION DU CONTENTIEUX DANS LES MARCHÉS PUBLICS

Objectifs pédagogiques :

- Mettre en place des process pour prévenir les contentieux
- Assurer la traçabilité
- Acquérir les bons réflexes en cas de litige

Durée :
1 jour (7 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

Tour d'horizon des risque pré-contentieux les plus fréquents

- Risques liés à l'attribution du marché
- Risques liés à l'exécution du marché : pénalités, délais, ordres de services, modification
- Risques liés à la fin anticipée du marché : résiliation
- Risques liés à la fin du marché : réception des prestations, approbation du décompte général, levée des réserves

Appréhender les différents types de contentieux

- Référé précontractuel
- Référé contractuel
- Autres référés : référé expertise, référé provision, référé suspension, référé « secret des affaires »
- Recours en contestation de la validité du contrat
- Procédures de réclamation et contentieux contractuel
- Les modes de règlement amiable des litiges

Atelier : comment mieux se défendre face à une action en référé précontractuel ?

- Assurer la traçabilité des procédures et de la définition du besoin
- Sécuriser le sourcing des fournisseurs et les négociations
- Prouver l'intégrité de la consultation

Situation difficile avec un fournisseur/ prestataire : comment réagir afin d'éviter un recours en contentieux ?

- Ce qu'il faut faire et ne pas faire
- Quand alerter un juriste ou un avocat ?

Atelier : quel process mettre en place dans son organisation pour réagir efficacement en cas de litige ?

OUTILS DE PERFORMANCE DES ACHATS PUBLICS

Objectifs pédagogiques :

- Acquérir des pratiques d'achat adaptées à la commande publique
- Renforcer la performance des achats publics dans le respect du droit
- Recourir davantage à des achats innovants et responsables

Durée :
2 jours (14 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

Elaborer une politique achats

- La programmation achats et achats responsables
- Définir des seuils internes pour maîtriser l'achat sur devis

Définir la stratégie achats

- La mutualisation
- Recourir à une centrale d'achats
- L'allotissement : choisir un allotissement performant
- Intégrer l'achat responsable : repenser sa définition de besoins dès la préparation du marché

Analyser le besoin : la préparation du marché

- La computation des seuils
- Définition du marché : le benchmark, le sourcing, rédiger le CCTP en résultats attendus ou en spécificité technique
- L'achat innovant : savoir qualifier l'innovation

Choisir la procédure pertinente

- Les procédures : adaptées, formalisées
- Les techniques d'achat : marché à tranches, accords-cadres, SAD, enchères, catalogues, concours
- Les marchés particuliers : CREM, REM et autres marchés globaux
- Définir les pénalités pertinentes et adaptées

Exécution et pilotage de la relation contractuelle

- Le plan de progrès : outil pour assurer une exécution performante
- L'obligation de résultats : l'engagement contractuel au service de la performance de l'achat
- Les clauses incitatives : intéressement, dépassement de performances

ACHATS RESPONSABLES ISO 20400

Objectifs pédagogiques :

- Définir et déployer concrètement une stratégie d'achats responsables
- Adapter les process de votre organisation en vous appuyant sur la norme ISO 20400
- Adopter de bonnes pratiques pour améliorer la traçabilité de la chaîne achat

Durée :
2 jours (14 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

PARTIE 1 : ÉLÉMENTS DE CONTEXTE

1 - L'évolution des modèles d'échanges

- Intégration verticale
- Échanges de plus en plus complexes

2 - Une pression de plus en plus forte

3 - L'évolution réglementaire et normative

- Devoir de vigilance
- Directive européenne
- Normalisation

4 - Présentation de la norme ISO 20400

5 - Qu'est-ce qu'un achat responsable au sens de la norme

- Domaines recouverts

6 - Les motivations ou les facteurs déterminants

7 - Les éléments clés pour réussir

Choix de la famille d'achats pour l'étude de cas fil rouge en 5 étapes

PARTIE 2 : APPROCHE OPÉRATIONNELLE SUR LE PROCESSUS ACHATS

8 - Implication des parties prenantes

- Exercice d'association
- Etape 1 du cas fil rouge choisi

9 - Planification et construction de la stratégie d'achats

- Analyse du besoin
- Analyse des risques
- Analyse du marché (avec un focus sur les Labels)
- Analyse des coûts (coût global)
- Exercice d'application : matrice de risques, analyse et comparaison d'offres par une approche en TCO
- Etapes 2, 3 et 4 du cas fil rouge choisi

10 - Définition des critères d'achats

- Spécifications techniques
- Critères d'attribution
- Conditions d'exécution
- Quiz sur la notion de « responsable »
- Etape 5 du cas fil rouge choisi

11 - L'évaluation des fournisseurs

- Indicateurs d'engagement
- Questionner les fournisseurs

12 - La contractualisation

13 - Le suivi d'exécution

14 - Les indicateurs de suivi

15. Validation des acquis de formation

Cette reconnaissance atteste de votre maîtrise du sujet. Elle vous donne l'assurance de l'assimilation des contenus pour une meilleure mise en œuvre dans votre organisation

ACHATS PUBLICS INNOVANTS

Objectifs pédagogiques :

- Faire de l'innovation un levier de performance des achats
- Maîtriser les dispositifs et le cadre juridique favorisant le recours aux achats innovants
- Adopter de nouvelles pratiques d'achats

Durée :
1 jour (7 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

Cadre juridique de l'achat innovant

- Qu'est-ce qu'un achat innovant ?
- Le rôle des acheteurs
- Les catégories d'achats les plus concernées, les seuils de dépenses
- les différents types d'innovation (totale, partielle ou la manière dont le marché va être adressée)
- Choisir les procédures et les techniques adaptées à l'innovation

Négociation et contractualisation d'un achat innovant

- Tour d'horizon des nouvelles clauses contractuelles : POC, tests, mode agile...
- Le contrat agile et le smart contract
- Zoom sur l'innovation par catégorie d'achat : informatique, travaux, systèmes, prestation de service et prestation intellectuelle
- La négociation avec une start-up : les points d'attention
-

Les risques juridiques spécifiques et opérationnels ainsi que les pistes de sécurisation

Se lancer dans les achats innovants

- Définition du besoin : CDC fonctionnel ; sourcing
- Le cadre juridique
- Zoom sur le partenariat d'innovation
-

Procéder à des achats innovants

- La définition du besoin : sourcing, définition fonctionnelle du besoin ;
- Choix de la procédure la plus adaptée ;
- Le dispositif expérimental et son cadre juridique ;
- Financement de l'innovation publique : primes, avances, partages de résultats
-

Retour d'expériences : les avantages du dispositif expérimental

- Enjeux, avantages, points de vigilance
- Lever les freins en interne
- Comment qualifier un achat innovant : les indices et les exemples
- De la préparation à l'exécution : retour sur les bonnes pratiques et les précautions à prendre

Atelier : Cas pratique pour qualifier des marchés innovants via l'étude du faisceau d'indices

Les initiatives et les acteurs à suivre : les labs, les associations, conseil à l'innovation, la DAE, les Responsables Ministériels des Achats (RMA)

.



TRANSITION ENVIRONNEMENTALE ET SOCIÉTALE





TERRITOIRES ET VILLES DURABLES



LES FONDAMENTAUX DE L'ENVIRONNEMENT

Initiation à l'ISO 14001 et aux réglementations environnementales

Objectifs pédagogiques :

- Etablir une vision éclairée des enjeux environnementaux d'une entreprise ou d'une organisation
- Appréhender les bases de mise en œuvre d'un système de management de l'environnement

Durée :
2 jours (14 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

Découvrir la norme 14001 v.2015

- Les exigences clés de la norme ISO 14001 et les points à risque de la mise en place du SME
- Les particularités de l'ISO 14001
- Les procédures exigées par la norme
- Les enjeux de la mise en place d'un SME
- Indicateurs et tableaux de bord

Comparer l'ISO 14001 et l'ISO 9001

- La HLS (High Level Structure)
- Les points communs avec ISO 9001

Comprendre la réglementation environnementale

- Les bases de la réglementation
- La hiérarchie des textes
- Les acteurs (internes et externes)
- Les sources d'information
- Les étapes clés de la veille juridique

Identifier les principales exigences concernant les ICPE

- Rubriques de la nomenclature ICPE dont relèvent les installations ou les activités d'une entreprise
- Régime administratif d'un établissement
- Étapes clés de la procédure d'autorisation, d'enregistrement, de déclaration

Identifier les principales exigences concernant les déchets et les rejets

- Gestion des déchets conformément à la réglementation
- L'eau et ses exigences réglementaires associées

ARTICULATION DES ODD ET DE L'ISO 26000

Aligner votre démarche ISO 26000 avec les ODD

Objectifs pédagogiques :

- À l'issue de cette journée, vous serez capable de faire les liens entre les Objectifs du Développement Durable ODD et l'ISO 26000

Durée :
1 jour (7 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

Découvrir les 17 Objectifs du Développement Durable (ODD) et leurs cibles

1. Pauvreté
2. Faim et alimentation
3. Santé
4. Éducation
5. Égalité des sexes
6. Eau et assainissement
7. Énergie
8. Croissance économique
9. Infrastructures
10. Réduction des inégalités au sein et entre pays
11. Villes
12. Consommation et production durables
13. Changements climatiques
14. Océans
15. Forêts, désertification et biodiversité
16. Paix et justice
17. Partenariats mondiaux

Comprendre le cadre de l'ISO 26000 Norme internationale de responsabilité sociétale

- 7 principes de responsabilité sociétale
- 7 questions centrales

Identifier les synergies entre les ODD et l'ISO 26000

- Comprendre les liens entre démarche RSE et ODD
- Identifier dans quelles mesures une démarche RSE permet de contribuer aux ODD

CONSTRUIRE ET METTRE EN ŒUVRE VOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

Aligner votre démarche ISO 26000 avec les ODD

Objectifs pédagogiques :

- Déterminer les enjeux prioritaires en matière de développement durable
- Initier la mise en œuvre d'une stratégie de développement durable

Durée :
2 jours (14 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

Planifier la mise en œuvre d'une stratégie développement durable

- Les raisons pour lesquelles l'entreprise met en place une démarche développement durable
- Enjeux significatifs pour l'entreprise
- Facteurs de succès de votre démarche développement durable

Structuration du projet et étapes de la mise en œuvre des actions

- Étapes de la mise en œuvre des actions
- Moyens et ressources nécessaires au déploiement

Réaliser l'état des lieux de vos pratiques

- Quelle méthode de hiérarchisation utiliser ?
- Identification des enjeux de l'entreprise en matière de développement durable
- Identification des parties prenantes de l'entreprise
- Construction et mise en œuvre d'un questionnaire d'évaluation des pratiques existantes
- Définition des grilles de bonnes pratiques
- Mise en place d'une méthode de cotation
- Analyse de pertinence / matérialité

Sélectionner les enjeux prioritaires de l'entreprise en matière de développement durable

- Hiérarchisation et pondération des enjeux et des parties prenantes
- Prise en compte dans la cotation du point de vue des parties prenantes
- Identification des points faibles de l'entreprise en matière de développement durable
- Ouverture sur la suite de la démarche

BIODIVERSITE ET URBANISATION

Objectifs pédagogiques :

- Appréhender les enjeux de la Biodiversité
- Maîtriser le cadre réglementaire applicable à la Biodiversité
- Identifier les perspectives d'évolution de la Biodiversité dans le bâtiment pour imaginer la ville de demain

Durée :
1 jour (7 h)

Effectif :
min. 4, max. 12

Tarif/jour par élu :
600 €TTC
(86 €TTC/heure)

Tarif/jour groupe :
1 440 €TTC
(206 €TTC/heure)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

Le contexte et les enjeux de la Biodiversité

- Définition de la Biodiversité
- Enjeux globaux
- Services écosystémiques

La Biodiversité et les labels

- Intégration de la Biodiversité dans les projets de construction et de rénovation
- Signature Biodiversité
- Éco-jardin
- Biodiversity™
- Autres labels existants

La végétalisation du bâtiment

- Point réglementaire
- Végétalisation dans les certifications environnementales
- État de l'art scientifique et perspectives d'évolutions

Retour d'expériences

- Incidences sur une opération
- Points de vigilance

EN ROUTE VERS L'ÉCOLABEL EUROPÉEN "HÉBERGEMENT TOURISTIQUE"

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre les différents principes et opportunités de l'économie circulaire
- Appréhender le fonctionnement d'un modèle économique (business model)
- Savoir comment transformer un modèle linéaire en modèle circulaire
- Identifier les conditions de réussite
- Expérimenter une méthode d'intelligence collective
- Élaborer les premiers éléments d'une feuille de route

Durée :
2 jours (14 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

Contexte et périmètre de l'Écolabel Européen d'hébergement touristiques

Décrypter les critères obligatoires et optionnels, par thématique, grâce à des exemples concrets :

- Gestion générale
- Énergie,
- Eau,
- Déchets et eaux usées
- Autres

Méthode et outils

Utiliser l'écolabel Toolbox, un outil de mise en place et de suivi de la démarche Ecolabel européen :

- Comprendre la méthodologie d'autodiagnostic,
- Apprendre à construire le plan d'actions,

Préparer le dossier de demande de certification

Comment se passe l'audit Ecolabel européen ?

Quels sont les points de vigilance ?

Valoriser son engagement environnemental

AMORCER LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE AVEC NF ENVIRONNEMENT "SITES DE VISITE"

Objectifs pédagogiques :

- Appréhender la démarche de certification officielle du tourisme durable appliquée aux sites de visite
- répondre aux critères définis dans le cahier des charges de NF Environnement Sites de visite et à les mettre en application dans votre établissement.
- comprendre les 33 critères obligatoires et 71 critères optionnels ainsi que les actions possibles grâce aux bonnes pratiques du secteur.

Durée :
1 jour (7 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

1/ Contexte et périmètre de la marque NF Environnement Sites de visite

Décrypter les critères obligatoires et optionnels, par thématique, grâce à des exemples concrets :

- Gestion générale,
- Achats responsables,
- Énergie,
- Eau,
- Produits dangereux,
- Déchets,
- Autres services
-

2/Méthode et outils

Suivre et piloter ses consommations,

Définir sa politique environnementale et sa politique d'achats durables

3/ Dossier et communication

Préparer son dossier de demande de certification,

Communiquer ses engagements, sensibiliser les équipes et faire partager les éco-gestes

.

RESPONSABLE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET RSE

Objectifs pédagogiques :

- Maîtriser les missions de responsable développement durable et responsabilité sociétale
- Comprendre les principes et concepts inhérents au développement durable
- Lancer et structurer une démarche
- Impliquer l'ensemble des acteurs et votre sphère d'influence dans le projet de l'organisation

Durée :
10,5 jours (73,5 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

- CLASSE VIRTUELLE DE PRÉSENTATION DE L'EXAMEN ET DU PROJET PERSONNEL
- DÉCOUVRIR LA NORME ISO 26000
- THÉMATIQUES INCONTOURNABLES POUR ALLER PLUS LOIN EN RSE
- CRÉDIBILISATION ET MAPPING DES ACTEURS
- CONSTRUIRE ET METTRE EN ŒUVRE VOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE
- CLASSE VIRTUELLE DE PRÉPARATION DU PROJET PERSONNEL
- COMMUNICATION INTERNE SUR LA RSE
- REPORTING DE LA PERFORMANCE EXTRAFINANCIÈRE, DE LA CONFORMITÉ AU PILOTAGE DE LA PERFORMANCE
- CLASSE VIRTUELLE DE FINALISATION DU PROJET PERSONNEL

RE 2020 : CONTEXTE ET ENJEUX

Contexte, enjeux et évolutions par rapport à la RT 2012

Objectifs pédagogiques :

- Appréhender le contexte et les enjeux des performances de la RE2020
- Intégrer le cadre réglementaire de la RE2020
- Comparer et assimiler les évolutions par rapport à la RT 2012
- Mesurer les impacts sur les techniques de construction et les pratiques professionnelles

Durée :
1 jour (7 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

Le calendrier d'application

Contexte et enjeux des performances de la RE2020

- Enjeux énergétiques, climatiques et de confort d'été pour le bâtiment
- Cadre réglementaire de la RE2020
- Rappels sur l'expérimentation E+C
- Mise en place de la RE2020 et évolutions par rapport à la RT2012

Champs d'application de l'arrêté

- Exigences : énergie, carbone, confort d'été
- Indicateurs de performances : Icbatiment, StockC, UDD

Grands principes des méthodes de calcul énergétique et confort estival

- Energie :
 - Besoin bioclimatique
 - Postes de consommations énergétiques
- Confort d'été :
 - Confort adaptatif
 - Seuils hauts et bas DH
 - Climatisation fictive

Analyse de cycle de vie avec la méthode de calcul environnemental RE2020

- Données environnementales
- Indicateurs
- ACV dynamique
- Différents lots

Déploiement de l'étude RE2020

- Planification des études énergétique et environnementale
- Acteurs concernés et leur rôle
- Outils utiles à la collecte, au traitement des données et à la restitution des résultats
- Logiciels existants sur le marché validés par le ministère en charge de la construction
- Étapes de l'opération de construction et l'amélioration de la performance

DÉCRET TERTIAIRE - MAÎTRISE D'OUVRAGE

Décryptage, obligations et mise en œuvre

Objectifs pédagogiques :

- Appréhender le contenu des textes et les enjeux liés au décret tertiaire
- Situer le décret dans le contexte « efficacité énergétique » de l'entreprise
- Prioriser les étapes clés

Durée :
1 jour (7 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

Situer le contexte du décret

- Contextes réglementaires liés à l'efficacité énergétique
- Décret tertiaire : contexte et évolution réglementaire
- Enjeux du décret tertiaire

Identifier les points clés du décret

- Public concerné
- Patrimoine concerné
- Obligations de résultat ou de moyen
- Leviers d'actions
- Échéances
- Sanctions

Appréhender les impacts des leviers d'actions et outils associés

- % d'amélioration pour chaque levier
- Quel phasage
- Outils : sensibilisation, audit énergétique EN 16247, IPMVP, ISO 50001...

Définir sa stratégie de réponse

- Situation énergétique de référence
- % ou seuil
- Scenarii d'actions
- Itérations
- Modulation d'objectif
- Propriétaire ou locataire
- Par site ou patrimonial

Comprendre le contenu des arrêtés d'application

- Version en consultation publique
- Versions à venir

Synthèse de la journée - Mettre en perspective les enjeux et les outils

- Vers un objectif de résultat
- Définir par où commencer

L'ESSENTIEL DE LA RÉGLEMENTATION ÉNERGÉTIQUE 2022

Référentiels normatifs et mécanismes de financement

Objectifs pédagogiques :

- Appréhender les principaux référentiels normatifs
- Identifier les mécanismes de financement

Durée :
1 jour (7 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

Panorama des principaux référentiels normatifs en lien avec l'efficacité énergétique

- **Réglementation :**
 - la réglementation associée aux audits énergétiques obligatoires
 - la réglementation associée aux Bilans gaz à effet de serre obligatoires
 - le décret tertiaire appliqué aux sites industriels
 - le mécanisme des quotas carbone
 - la réglementation thermique des bâtiments (en bref)
- **Référentiels normatifs liés à l'énergie :**
 - BREF européens
 - le Système de Management de l'Energie ISO 50001 (en bref)

Mécanismes de financement

- CEE : opérations standardisées, opérations spécifiques, programmes
- Aides ADEME
- Autres aides : plan de relance, aides régionales, européennes...

ÉNERGIES RENOUVELABLES (ENR)

Maitriser les fondamentaux

Objectifs pédagogiques :

- Identifier les orientations et les exigences réglementaires
- Définir les enjeux des EnR
- Décrire les différentes solutions en énergies renouvelables et leurs applications : aides financières au développement des filières, marché national et international, sécurité...

Durée :
2 jours (14 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

1 - Contexte et enjeux

- Contexte énergétique
- Dispositif législatif et réglementaire autour des EnR
- Présentation des différentes aides financières et de leurs critères d'éligibilité
- Place des EnR dans la réglementation thermique des bâtiments neufs

2 - Définition et enjeux des EnR

- Définition d'une énergie renouvelable
- Dimension environnementale des EnR
- Avantages, contraintes et limites des EnR

3 - Panorama des principales énergies renouvelables : solaire photovoltaïque, hydroélectrique, éolien, biomasse (bois, méthanisation, biocarburants), pompes à chaleur, solaire thermique. Pour chacune :

- Contexte national et international, évolution des parts de marché, court historique et perspectives
- Principes de fonctionnement
- Avantages, inconvénients et points de vigilance
- Principaux points de conception et ratios pour pré-dimensionnement
- Bilan financier et environnemental avec ratios et ordres de grandeurs

4 - Chapitres de fermeture

- Hydrogène : principes de fonctionnement, moyens de production, risques et avantages, perspectives d'avenir
- Aperçu d'énergies marines alternatives (hydromotrice, houlomotrice...)



ÉCONOMIE CIRCULAIRE



PRINCIPES DE L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

Comprendre et créer votre modèle économique innovant

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre les différents principes et opportunités de l'économie circulaire
- Appréhender le fonctionnement d'un modèle économique (business model)
- Savoir comment transformer un modèle linéaire en modèle circulaire
- Identifier les conditions de réussite
- Expérimenter une méthode d'intelligence collective
- Élaborer les premiers éléments d'une feuille de route

Durée :
1 jour (7 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

Comprendre les principes de l'économie circulaire

- Déterminer les enjeux liés aux ressources et aux émissions
- Déchiffrer l'Économie Circulaire

CAS GÉNÉRAL - mise en situation : utilisation d'un jeu de plateau en mode collaboratif et actif, en groupes restreints

- Transformer un modèle économique linéaire en modèle circulaire
- Réduire les impacts négatifs générés par l'activité
- Créer des impacts positifs environnementaux, sociaux et sociétaux

Intégrer l'économie circulaire : conditions de réussite

- Analyser la démarche globale : freins, leviers et facteurs clés de succès
- Illustration sur des exemples concrets

Après-midi : atelier

- Cas particulier : nouvelle mise en situation définie en amont de la session avec les participants : utilisation du jeu de plateau en mode collaboratif et actif, en groupes restreints
- Restitution : les participants restituent leurs propositions et engagent le débat sur la faisabilité et les solutions à retenir
- Activation de l'idée : formulation d'un plan d'action y compris sur les leviers à activer pour une intégration réussie

CONSTRUIRE UNE STRATÉGIE D'ÉCONOMIE CIRCULAIRE DE TERRITOIRE À IMPACT ET DÉSIRABLE

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre les différents principes et opportunités de l'économie circulaire
- Appréhender le fonctionnement d'un modèle économique (business model)
- Savoir comment transformer un modèle linéaire en modèle circulaire
- Identifier les conditions de réussite
- Expérimenter une méthode d'intelligence collective
- Élaborer les premiers éléments d'une feuille de route

Durée :
2 jours (14 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

Comprendre les enjeux de la Transition Ecologique, l'impact et le facteur humain

- Les grands enjeux de la transition écologique pour les territoires
- Limites à la croissance ; décroissance Vs post-croissance
- Economie circulaire, économie sociale et solidaire, low tech
- Enjeux règlementaires pour les collectivités territoriales
- Responsabilité Sociétale des Organisations ; externalités ; impact social et environnemental
- Changement de comportements et facteur humain : freins, leviers et bonnes pratiques

Imaginer son territoire sous contrainte de ressources

- Se projeter dans un monde soutenable et désirable
- Donner envie d'agir

Construire une stratégie d'économie circulaire

- Stratégie, innovation et méthodologie
- Appliquer les principes de l'économie circulaire sur son territoire
- Identifier ses leviers et définir son plan d'actions territorial
- Mobiliser les citoyens : focus sur les territoires zéro déchet zéro gaspillage et le tri à la source des biodéchets
- Piloter et suivre sa stratégie territoriale

METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHE TERRITORIALE ZÉRO DÉCHET ZÉRO GASPILLAGE

Objectifs pédagogiques :

- Porter un regard neuf sur les déchets et les démarches de prévention.
- Intégrer le facteur humain dans votre démarche de changement pour lever les freins et encourager l'engagement des parties prenantes.
- Construire une feuille de route inspirante et mobilisatrice pour votre territoire.

Durée :
2 jours (14 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

Comprendre et concevoir une démarche zéro déchet de territoire

- > Eprouver sa propre représentation du zéro déchet, zéro gaspillage.
- > Comprendre les enjeux autour des déchets et les leviers d'actions de la prévention (lutte contre le gaspillage alimentaire, zéro déchet vert, défi « rien de neuf », défis famille zéro déchet, etc...).
- > S'approprier la démarche zéro déchet au quotidien.
- > Identifier les parties prenantes et construire un plan d'actions pour son territoire.
- > Comprendre la notion d'impact et savoir la mesurer.

Inspirer, mobiliser et pérenniser

- > Comprendre le facteur humain et l'intégrer pour accompagner les changements de comportements individuels et collectifs.
- > Travailler sur les freins, les blocages émotionnels et identifier les leviers pour mettre en mouvement et pérenniser l'engagement des parties prenantes.
- > Adopter de nouvelles représentations et enrichir sa feuille de route territoriale zéro déchet pour donner envie et mobiliser.

BIODÉCHETS - DÉPLOYER UNE DÉMARCHE DE PRÉVENTION ET DE GESTION DE PROXIMITÉ SUR SON TERRITOIRE

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre les enjeux concernant les biodéchets, la prévention et gestion de proximité, le compostage domestique ou partagé.
- Prendre en compte le cadre règlementaire et les bonnes pratiques.
- Intégrer le facteur humain pour lever les freins et favoriser l'engagement des parties prenantes.
- Construire un plan d'actions robuste, mobilisateur et pérenne pour son territoire.

Durée :
2 jours (14 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

Comprendre et concevoir une démarche de prévention/gestion de proximité des biodéchets de territoire

Comprendre les enjeux autour des biodéchets, les modes de traitement, et les bénéfices de la prévention et la gestion de proximité (lutte contre le gaspillage alimentaire, gestion différenciée et intégrée des espaces verts, compostage de proximité, etc...).

Déconstruire les idées reçues, prendre en compte les vrais obstacles. Construire un plan d'actions pour son territoire en intégrant les bonnes pratiques.

Comprendre l'impact et savoir le mesurer.

Inspirer, mobiliser et pérenniser

Comprendre le facteur humain et l'intégrer pour accompagner les changements de comportements individuels et collectifs.

Travailler sur les freins, les blocages émotionnels et identifier les leviers pour mettre en mouvement et pérenniser l'engagement des parties prenantes.

Adopter de nouvelles représentations et enrichir sa feuille de route territoriale zéro déchet pour donner envie et mobiliser.



IMMOBILIER DURABLE



LES RÉFÉRENTIELS HQE™ BÂTIMENT DURABLE (HQE™ TERTIAIRE, BÂTIMENT DURABLE)

Objectifs pédagogiques :

- Maîtriser un ou plusieurs aspects du référentiel HQE
- Etre référent HQE

Durée :
2 jours (14 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

1 - Les fondamentaux de la certification

- Origine, approche économique, environnementale et sociale
- Enjeux de la démarche HQE
- Cadre réglementaire international, communautaire et national

2- Certification HQE Bâtiment Durable

- Cadre et champ d'application
- Les exigences requises
- Les outils

3- Certification NF HQE™ Bâtiments Tertiaires – Neuf ou Rénovation

- Cadre et champ d'application
- Les exigences requises
- Les outils

4- les autres certifications Bâtiment

- Cadre et champ d'application
- Les exigences requises
- Les outils

5- Les bases de l'Analyse du Cycle de Vie de bâtiment

- Cadre réglementaire et normatif
- Périmètre et indicateurs environnementaux de l'ACV de bâtiment
- Principales bases de données disponibles

6- Mise en pratique

CONDUIRE UN PROJET DE SMART BUILDING

Objectifs pédagogiques :

- Gérer et mettre en œuvre un projet de Smart Building
- Intégrer et superviser ce type de bâtiment, en neuf ou en rénovation, que ce soit dans le cas d'une maison, d'un bâtiment collectif ou d'un projet tertiaire

Durée :
2 jours (14 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

1 - Le Smart Building : définition et enjeux

- Spécificités d'un Smart Building
- Méthodologie de conception
- Méthodologie de mise en œuvre

2 - Les solutions techniques pour concevoir un Smart Building

- Analyse des lots techniques concernés
- Régulation et optimisation énergétique
- Solutions liées aux motorisations, à l'éclairage et les réseaux électriques intelligents
- Interfaçage des fonctions de sécurité
- Réseaux, audiovisuel et objets connectés
- Choix d'infrastructure : filaire/sans fil, mono/multi fabricants, local/cloud, bus/IP...
- Différents niveaux d'intégration et de maintenance

3 - La gestion intelligente du bâtiment : collecte et traitement des données du bâtiment

- Choix du support, du mode et du protocole de communication
- Monitoring des habitudes énergétiques d'un bâtiment et mise en place du Smart Metering
- Définition des passerelles de communication entre les différents réseaux et équipements
- Sécurisation des données et des réseaux
- Choix de l'environnement logiciel : conception, suivi, paramétrage, supervision, passerelle...
- Intégration des objets connectés dans un projet de Smart Building
- Exploitation, maintenance et évolution

CHAUFFAGE, VENTILATION ET CLIMATISATION (CVC)

Objectifs pédagogiques :

- Appréhender la réglementation en vigueur
- Maîtriser les atouts/faiblesses des différents systèmes de chauffage, climatisation et ventilation
- Dimensionner ces solutions
- Définir les coûts d'installation, d'acquisition et d'exploitation

Durée :
3 jours (21 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

1 - Cadre réglementaire applicable aux systèmes de chauffage, climatisation et ventilation

- Le contexte énergétique et le cadre réglementaire
- Les réglementations thermiques en vigueur et leurs exigences
- Les consommations d'énergies liées au chauffage, à la climatisation et à la ventilation
- Les normes applicables
- Les aides financières et fiscales envisageables

2 - Chauffage

- La quantification des besoins de chauffage et les bases du dimensionnement :
- Les différents systèmes de chauffage : avantages et inconvénients
- Les chaudières basses températures, très basses températures et condensation
- Les différents composants d'une installation
- Le rôle et l'intérêt d'une installation de chauffage
- Les émetteurs de chauffage
- La régulation des installations de chauffage
- Quelles solutions pour quelles applications ?
- Les points clés de la sélection de matériels d'une installation de chauffage
- Les aspects économiques liés à l'installation, à la mise en œuvre et au coût d'exploitation

3 - Climatisation

- La quantification des besoins de climatisation : les bases du dimensionnement et le diagramme de l'air humide
- La gestion du confort d'été : quelles solutions
- Le free-cooling, la sur-ventilation, les puits géothermiques et les installations frigorifiques : quelles techniques à adopter pour quelles charges climatiques ?
- Les différents systèmes de climatisation : avantages / inconvénients des différentes
- Les différents composants d'une installation
- La distribution aéraulique :
- Le choix de matériels et les précautions de mise en œuvre
- Les aspects économiques

4 - Ventilation

- Pourquoi renouveler l'air intérieur ?
- Les obligations de qualité de l'air, les débits réglementaires, ...
- Les différents systèmes : avantages et inconvénients
- Le dimensionnement des systèmes
- Le choix du système et de la distribution aéraulique
- Les Centrales de Traitement d'Air (CTA)

PATHOLOGIES DU BÂTIMENT

Objectifs pédagogiques :

- Mener une démarche d'enquête et de diagnostic de pathologies des bâtiments
- Identifier les causes des symptômes de pathologies observés
- Proposer des solutions techniques correctives et préventives

Durée :
4 jours (28h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

1L'acte de réception d'un ouvrage

- Garantie de parfait achèvement ; Garantie de fonctionnement ; Garantie décennale

La sinistralité du bâtiment

- Statistiques des maisons individuelles d'habitation neuves ; Statistiques des logements collectifs d'habitation neufs ; Statistiques des locaux d'activités neufs ; Statistiques des travaux de rénovation

La démarche d'enquête et de diagnostic

Les pathologies des fondations et infrastructures

- Fondations superficielles ; Fondations profondes ; Ouvrages de soutènement

Les pathologies des structures

- Murs enterrés ou de soubassement ; Humidité par remontée capillaire ; Fissures structurelles ; Infiltration des liaisons fenêtre/gros œuvre

Les pathologies des toitures et charpentes

- Fermettes industrialisées ; Charpentes bois traditionnelles ; Charpentes bois lamellées collées ; Pathologie du bois : champignon lignivore, insectes à larves xylophages et insectes xylophages ; Couvertures en petits éléments ; Humidité sous les couvertures métalliques ; Couvertures légères ; Toitures terrasses ; Bardeaux bitumés ; Conduits de fumées ; Plaques translucides

Les pathologies de l'enveloppe et des revêtements extérieurs

- Bloc béton avec enduit monocouche ; Façade en brique apparente ; Revêtement et isolants extérieurs

Les pathologies des balcons et loggias

Les pathologies des vérandas

Les pathologies des équipements

- Réseaux d'eau intérieurs ; Canalisations incorporées en dalle ; Canalisations de chauffage ; Système de chauffage à eau chaude

La condensation et l'humidité dans les logements

Les pathologies des aménagements intérieurs

- Sols carrelés ; Sols souples collés ; Parquets bois ; Sols industriels

Les pathologies des évacuations d'eau usées

Les pathologies des flux d'air parasite

Les pathologies des piscines privatives

.

FINANCE DURABLE

CLÉS POUR LA MESURE DE L'IMPACT RSE

Objectifs pédagogiques :

- maîtriser des outils de mesure de l'impact
- anticiper les évolutions rapides des outils de mesure et des méthodes qui les sous-tendent

Durée :
1 jour (7h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

A) Comprendre les questions théoriques en suspens, du développement durable à l'impact

- 1. Objectifs de Développement Durable: difficultés d'opérationnalisation, retour sur la notion de développement (Objectifs du Millénaire, Indice de Développement Humain, inégalités entre pays)
- 2. Application brute des ODD aux participants
- 3. Mesure de l'Impact : 6 questions et 3 dimensions de mesure
- 4. Application brute des mesures d'impact aux participants

B) Analyser un bon début de réponse : l'approche de Cambridge

- 1. Présentation de l'approche de Cambridge
- 2. Application de l'approche de Cambridge aux entreprises présentes
- 3. Recherche interactive d'améliorations de l'approche de Cambridge
- 4. Application de l'approche de Cambridge améliorée aux participants

C) S'approprier les nouveaux outils de la mesure de la mesure d'impact

- 1. Découverte de la matrice de mesure de l'impact de Finance For Tomorrow
- 2. Compréhension des conséquences de la réglementation Taxonomie sur la mesure d'impact
- 3. Présentation d'un outil innovant de structuration de l'impact

REALISER SA PREPARATION BUDGETAIRE EN MODE « DURABLE »

Objectifs pédagogiques :

- Dépasser le cadre classique de la préparation budgétaire, en intégrant les dimensions sociales et environnementales à la dimension économique et financière ;
- Disposer d'une méthode de pilotage et de transformation comptable et budgétaire engageant les transitions ;
- Proposer un budget « viable, vivable, équitable » et traduire l'agenda 2030 sur son territoire.

Durée :
2 jours (14 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

Engager la contribution de la collectivité locale (ou de l'EPCI) au développement durable

Toutes les comptabilités relèvent du plan comptable général (PCG). Les comptabilités publiques – déclinées aujourd'hui en diverses nomenclatures comptables et budgétaires, bientôt unifiées à compter du 1er janvier 2024 dans la nomenclature M57 – n'échappent pas à la règle.

Le décret relatif à la gestion budgétaire et comptable publique (GBCP) dans son article 53 en donne une définition : « La comptabilité publique est un système d'organisation de l'information financière permettant :

- De saisir, de classer, d'enregistrer et de contrôler les données des opérations budgétaires, comptables et de trésorerie afin d'établir des comptes réguliers et sincères ;
- De présenter des états financiers reflétant une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et du résultat à la date de clôture de l'exercice ;
- De contribuer au calcul du coût des actions ou des services ainsi qu'à l'évaluation de leur performance.» Chacun(e) s'accordera à relever que la comptabilité et sa traduction budgétaire dans les collectivités locales et dans les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) ne retracent qu'une dimension économique entre l'organisation publique et son écosystème (fournisseurs, banquiers, associations, Etat, contribuables, usagers, ...);

Mais quid des dimensions sociales et environnementales, pour contribuer à l'engagement international pris par la France en signant l'Agenda 2030, à savoir la contribution au développement durable ?

Pourtant, le budget est une traduction opérationnelle annuelle chiffrée d'une vision stratégique (projet politique, projet de mandature, projet de territoire...). Si le budget est par définition un acte de prévision et d'autorisation en dépenses / recettes, il n'en traduit actuellement que des euros en sections, chapitres, opérations, articles et en déclinent une présentation par fonction, codes fonction de la nomenclature fonctionnelle des administrations, dont l'objectif est statistique (pour des consolidations nationales, des comparaisons et des suivis annuels). Et les annexes budgétaires n'en retracent par ailleurs que des informations complémentaires à connotation comptable et financière

Disposer d'une méthode

En amont du débat d'orientation budgétaire qui précède le vote du budget primitif, pour les organisations publiques de plus de 50.000 habitants, la loi Grenelle 2 de juillet 2010 instaure l'obligation de produire et de présenter un rapport annuel sur la situation en matière de développement durable (RADD). Pour autant, les collectivités locales et les EPCI concernés ne sont pas obligés d'évaluer l'impact des politiques publiques sur leur territoire. Pourtant, le processus de décentralisation et les compétences dévolues aux pouvoirs locaux placent la réalisation de la grande majorité des objectifs de développement durable (ODD) de l'Agenda 2030 dans les mains des quatre niveaux de collectivités territoriales, lesquels rappelons le, réalisent plus de 70% de l'investissement public.

Les limites du cadre budgétaire à la seule dimension économique et l'absence d'évaluation des politiques publiques du RADD quant aux 17 objectifs et aux 169 cibles des objectifs de développement durable, ont ouvert la porte à une autre pratique de préparation budgétaire.

DEFINIR LA RESPONSABILITE FINANCIERE DES GESTIONNAIRES PUBLICS

Objectifs pédagogiques :

- Faire de la préparation budgétaire 2023, un espace de dialogue et de co construction pour (Re)visiter les processus internes de préparation et d'exécution budgétaires ;
- Attribuer les niveaux de responsabilité par activités pour chacun des processus internes ;
- Enrichir la culture managériale de l'organisation par une écoute active des parties prenantes internes et externes à la préparation et à l'exécution budgétaires (freins, leviers, contraintes, opportunités)

Durée :
1 jour (7 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

La réforme du régime de la responsabilité financière des gestionnaires publics

Les caractéristiques du changement

Les infractions formelles à l'ordre public financier

Les sanctions et juridictions

Les points de vigilance

La méthode

Une démarche innovante guidée par l'approche « management des processus »

Une définition des responsabilités par activités

Un complément indispensable du règlement budgétaire et financier

LES FONDAMENTAUX DE LA CYBERSÉCURITÉ

PARCOURS SPÉCIAL COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

Objectifs pédagogiques :

- Identifier les grands enjeux, notions de cybersécurité
- Préparer la mise en œuvre de mesures prioritaires au sein d'une collectivité territoriale

Durée :
2 jours (14 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

- **Les grandes notions, enjeux cybersécurité**
 - Découvrir ces enjeux, la typologie des cybermenaces
 - Les institutions à connaître pour la cyberdéfense des entreprises (CNIL, ANSSI...) : quelles responsabilités ? Missions ?
 - Qu'est-ce qui différencie la sécurité numérique au sein de collectivités territoriales par rapport au secteur privé ?
- **Découvrir les normes, référentiels... utiles aux collectivités**
 - ISO 27001 : la norme de référence en matière de cybersécurité
 - Focus sur les normes complémentaires : ISO 27005, 27018, 20 000, HDS, RGPD
- **Focus sur la cybermenace**
 - Quelles sont les principales menaces cyber auxquelles les collectivités sont exposées ?
 - Quels sont principaux chemins d'attaques ?
 - Quelles mesures de sécurité mettre en œuvre dans votre collectivité territoriale ?
- **Fuite de données : les bons réflexes pour l'anticiper**
 - Comment gérer la perte de données personnelles au sein de votre collectivité, établissement public ?
- **Travail intersession :**
 - Chaque participant construit le plan d'action d'une mesure cybersécurité qu'il souhaiterait mettre en œuvre dans sa collectivité territoriale
- **Quels moyens de protection mettre en œuvre ?**
 - Découvrir les tests et audits d'intrusion
 - Sensibilisation et formation du personnel, des partenaires : comment embarquer vos équipes dans la cybersécurité ?
 - Intégrer la cybersécurité dans tout nouveau projet de votre collectivité territoriale
- **Focus sur la mise en œuvre d'une campagne de faux phishing**
 - Fixer ses objectifs, son périmètre
 - Quels avantages/inconvénients de cette action de faux phishing ?
- **Organiser la sécurité informatique au sein de votre collectivité territoriale, établissement public**
 - Découper la sécurité informatique en plusieurs fonctions ?
 - Anticiper le risque de cyberattaque : quel cloisonnement opérer ?
 - Découvrir le plan de traitement des incidents, la reprise d'activité
 - La cybersécurité opérationnelle : les points de vigilance
 - Maintenance et mise en place de correctifs : comment s'y prend-on ?
 - Initiation à la méthode Ebios : évaluer les risques

GARANTIR LA CONFIANCE NUMÉRIQUE À TOUS LES NIVEAUX DE L'ORGANISATION

Objectifs pédagogiques :

- Prendre en compte la cybersécurité à tous les niveaux de votre organisation
- Passer d'une attitude défensive à une attitude anticipative et prospective
- Garantir la confiance numérique

Durée :
1 jour (7 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

- **Sécurisation de l'activité**

- Sécurisation des approvisionnements, achat et sous-traitance
- Sécurisation des itinérants, voyages et déplacements
- Engagement et contrats de services (selon iso 20000-1)
- Sécurisation des compétences (postes clés, matrice de compétence...)
- Confiance de la gouvernance (éthique dans les relations d'affaire, image, les 3 pouvoirs...)

- **Intelligence économique**

- Veille : différents types et processus, méthode de travail
- Influence, image, réputation numérique : information communicante, réseaux sociaux
- Conformité juridique et contractuelle
- Démonstration de conformité (diagnostic, certification...)



PROTECTION DES DONNÉES ET CYBERSÉCURITÉ



LES ESSENTIELS DE LA CYBERSÉCURITÉ

Les fondamentaux pour appréhender la protection de votre SI

Objectifs pédagogiques :

- Identifier les différentes typologies de risques
- Connaître les référentiels et outils indispensables en matière de cyber sécurité
- Maîtriser les notions essentielles pour bâtir votre stratégie de défense

Durée :
1 jour (7 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

Critères de la sécurité

- Fondamentaux
- Complémentaires : authenticité, non-répudiation...
- Lien avec la politique de cybersécurité
- Structure du système d'information

Typologie des risques de cybersécurité

- Systémiques (système de management), opérationnels (ISO 27005...), conformité/compliance (ISO 19600...)
- Valeur des biens, biens sensibles et types, impacts internes et externes d'un sinistre

Référentiels systémiques

- Les bases d'un système
- Les fondamentaux : ISO 27001, RGPD/ISO 27701, ISO 29100, ISO 20000-1, ISO 22301...
- Veille normative, légale, réglementaire
- Les acteurs : responsable sécurité de l'information, délégué à la protection des données, responsable système d'information, responsable système de management, responsable conformité...

Référentiels pour gérer la sécurité informatique

- ANSSI (guide d'hygiène informatique), CNIL, CERT-FR
- Veille technique, technologique, métier...

Les 5 niveaux de la cybersécurité

- Confiance informatique
- Confiance de conformité
- Sécurité de l'information
- Sécurité économique
- Intelligence économique

LES ESSENTIELS DU RGPD

Enjeux et cadre réglementaire de la gestion des données à caractère personnel

Objectifs pédagogiques :

- Maîtriser les principes fondamentaux de la gestion des données personnelles
- Comprendre vos obligations dans la collecte et le traitement de ces informations
- Connaître les exigences du RGPD pour les organisations

Durée :
1 jour (7 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

Où sont vos données personnelles ?

- Historique et enjeux du RGPD (champs d'application, obligations réglementaires)
- Les données à caractère personnel (information, données sensibles, données personnelles)

Sensibilisation aux fondamentaux

- Réforme RGPD (points clés, objectifs et enjeux, périmètre du règlement)
- Acteurs relatifs aux données à caractère personnel (au sein d'un organisme, sur le plan international et au niveau de l'autorité de contrôle)
- Traitement relatifs aux données à caractère personnel (définition, registre et bases juridiques d'un traitement)
- Obligation vis-à-vis des principes fondateurs (conservation, intégrités, confidentialités, responsabilité, minimisation, limitation,...)
- Droit des personnes (nature des droits et informations à fournir)
- Le RGPD, article par article (contenu, matrice de conformité, doctrine et jurisprudence)

Mise en application

- QCM de validation des acquis pédagogiques
- Etude de cas

MÉTHODES ET OUTILS DE LA PROTECTION DES DONNÉES DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre les enjeux et obligations de protection des données pour une organisation
- Définir une stratégie adaptée aux problématiques d'une collectivité territoriale
- Mettre en place des premières actions adaptées aux spécificités d'une structure publique

Durée :
2 jours (14 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

Appréhender la notion de protection des données

- Assurer la disponibilité
- Garantir l'intégrité
- Veiller à la confidentialité

Se préparer aux principales difficultés rencontrées

- La dissémination : cloud, SaaS...
- Les multiples formes : applicatifs métiers, bases de données, papier...
- Des données évolutives : migrations, changement d'applicatifs...

Se repérer dans l'environnement normé de la protection des données

- La famille de normes ISO 27000 avec focus sur l'ISO 27701
- NF Z42-013 et NF Z42-026
- Les nombreux guides et textes en matière de protection des données

Acquérir les bonnes pratiques pour protéger les données

- Mettre en place une approche d'amélioration continue
- Elaborer des procédures afin de se préparer
- Identifier les acteurs clés et constituer des équipes
- Hiérarchiser et prioriser les actions grâce à l'appréciation des risques

Procéder à l'inventaire de l'existant

- Recenser les équipements de sécurité en place et procédures existantes
- Identifier les gisements de données et les actifs sensibles
- Évaluer les risques grâce à des méthodes standards
- Planifier les premières actions techniques et organisationnelles

Proposer un cadre d'action pour la collectivité

- Elaborer une stratégie complète de protection des données
- Prévoir les rôles et les responsabilités (RACI) des acteurs et des instances
- Définir des procédures adaptées au fonctionnement d'une collectivité

Identifier les acteurs et constituer les équipes

Évaluer régulièrement et faire évoluer



TRANSITION MANAGÉRIAE



ÉGALITÉ HOMME/ FEMME : COMPRENDRE LA RÉGLEMENTATION

Objectifs pédagogiques :

- Connaître les obligations légales en matière d'égalité homme/femme
- Avoir les outils pour définir et mettre en place une politique d'égalité et de mixité professionnelle
- Cartographier les actions à mettre en place

Durée :
1 jour (7 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

Réaliser l'état des lieux des inégalités Homme/Femme

- La réalité des inégalités et leur persistance au sein de l'organisation
- La réalisation du diagnostic des inégalités : Comprendre comment elles se construisent, et comment elles s'enkystent dans l'entreprise.
- Les thèmes de l'égalité, et la notion d'équité
- Le rôle de la commission de l'égalité professionnelle au CSE

Connaitre les obligations légales pour être en conformité

- Le droit français et européen
- Le principe général de non-discrimination (au niveau de la rémunération ; au niveau des embauches ; en ce qui concerne l'évolution de carrière)
- L'index de l'égalité (index sur l'écart de rémunération et ses 5 indicateurs)

Comprendre le cadre juridique et RH

- L'identification de la discrimination et le harcèlement
- Faire reculer les discriminations
- La sensibilisation de l'ensemble des fonctions de l'organisation

Intégrer les enjeux juridiques de l'égalité homme /femme

- L'obligation de négocier dans l'entreprise (plan d'action à défaut d'accord)
- Comment éviter le contentieux (le risque contentieux et pénal)
- Les sanctions

PREMIERS SECOURS EN SANTÉ MENTALE PSSM

Objectifs pédagogiques :

- Repérer les troubles et les crises en santé mentale
- Mettre à profit des compétences relationnelles : écouter sans jugement, rassurer, adopter un comportement adapté pour apporter une aide
- Informer, renseigner sur les ressources disponibles, encourager à aller vers les professionnels adéquats et en cas de crise relayer au service le plus adapté
- Mieux faire face aux comportements agressifs
- Maitriser un plan d'action qui pourra être utilisé pour apporter un soutien immédiat sur des problèmes de santé mentale

Durée :
2 jours (14 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

A l'issue de la formation vous serez en mesure d'apporter un premier niveau de soutien aux personnes qui souffrent de troubles de santé mentale.

Seront abordés au cours de la formations différents troubles et pensées négatives.

Les troubles de santé mentale émergents:

- Dépression
- Problèmes d'anxiété
- Psychose
- Problèmes liés à la dépendance

Les crises en santé mentale :

- Pensées et comportements suicidaires
- Attaques de panique
- Evènements traumatiques
- Etats sévères de psychoses
- Effets sévères liés à l'utilisation de l'alcool et de substances toxiques
- Conduites agressives

PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX POUR LES MANAGERS

Objectifs pédagogiques :

- Connaître les textes et les obligations applicables à la prévention des RPS
- Comprendre les mécanismes du stress et les principes de prévention de ces risques
- Identifier les données pertinentes et leur analyse
- Découvrir des outils de la prévention des risques psychosociaux

Durée :
2 jours (14 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

Contexte de la prévention des risques psychosociaux

- Obligations de l'employeur en matière de santé, sécurité et conditions de travail- Focus RPS
- Identifier le rôle d'un référent "harcèlement sexuel/agissement sexiste"

Stress et ses effets sur l'organisme

- Comprendre et appréhender les effets du stress

Manager : apprendre à reconnaître les Risques Psychosociaux RPS

- Identifier les RPS: situations, comportements
- Reconnaître les signaux d'alerte

Comment les managers peuvent prévenir les RPS

- La prévention tertiaire
- La prévention secondaire
- La prévention primaire

DROIT À LA DÉCONNEXION : ENJEUX ET MISE EN PLACE

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre le droit à la déconnexion
- Diagnostiquer son entreprise
- Élaborer un accord ou une charte
- Mettre en œuvre effectivement ce droit

Durée :
1 jour (7 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

Qu'est-ce que le droit à la déconnexion ?

- Pourquoi ce droit à la déconnexion ? Frontière Travail/Vie Personnelle réduite, Hyper vigilance, outils numériques en temps réel
- Cadre juridique : Accord ou Charte ? Avec qui et comment faire ?

Etude du contenu du droit à la déconnexion et sa raison d'être

- Obligations de l'employeur notamment concernant la durée du travail
- Focus sur les conventions de forfait en jours
- Identification des risques encourus par les salariés hyper connectés

Effectuer un diagnostic au sein de l'organisation

- Identification des risques et les besoins : Faire un état des lieux (quelles sont les pratiques en interne ? organisation ; communication ; productivité, quelles sont les contraintes à prendre en compte.
- Organisation et rédaction d'un accord ou d'une charte : quel contenu ?
- Choix des méthodes (imposé, conseillé, contrôles numériques...)

Mettre en œuvre de manière effective le droit à la déconnexion

- Moyens de mise de œuvre: organiser le suivi en instaurant des outils
- Formation et sensibilisation des managers et des fonctions RH
- Comment favoriser l'adhésion des salariés ?
- Guide des bonnes pratiques

LE HARCÈLEMENT MORAL ET SEXUEL : PRÉVENIR ET AGIR

Objectifs pédagogiques :

- Appréhender la notion
- Identifier et traiter les situations de harcèlement dans l'entreprise
- Prévenir le harcèlement

Durée :
1 jour (7 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

Qu'est-ce que le harcèlement ?

- Définir la notion et son cadre juridique (droit européen, code du travail et la jurisprudence).
- Typologie du harcèlement et des comportements à risque
- Conséquences du harcèlement (risque civil et pénal)

Traiter le harcèlement et éviter la mise en cause de l'entreprise

- Recueil et traitement de la plainte
- Enquête (méthodologie et mise en œuvre) ; choix des actions de correction
- Sanction de l'auteur des faits
- le rôle des ressources humaines (RH)

Prévenir le harcèlement

- Identifier et détecter les risques
- Définir des moyens d'action et communiquer
- Nommer un référent harcèlement : rôle et avantage de ce type de mission au sein de l'entreprise.
- Intégrer le rôle du CSE ou de la CSSCT

STOPPER LES DISCRIMINATIONS AU TRAVAIL

Objectifs pédagogiques :

- Identifier les zones et les situations de discrimination
- Créer un processus de signalement des discriminations
- Batir un plan d'action anti-discrimination

Durée :
1 jour (7 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

La discrimination , pour qui ? pour quoi ?

- L'identification des situations des discriminations et les populations discriminées
- Le jeu des acteurs en présence
- Les moyens légaux

La veille anti-discrimination

- Mettre en place et animer un processus de veille
- Encourager le signalement des situations
- Protéger les personnes

Les valeurs repères de la lutte contre les discriminations

- La culture d'entreprise face à la discrimination
- Le positionnement des instances dirigeantes
- Le positionnement des représentants du personnel
- Les attentes des parties prenantes

La mise en place d'un processus de prévention de la discrimination

- La conception du processus : Qui ? Quoi ? Comment ?
- L'importance de la régulation et de l'évaluation régulière du processus en place

STOPPER LES DISCRIMINATIONS AU TRAVAIL

Objectifs pédagogiques :

- Identifier les zones et les situations de discrimination
- Créer un processus de signalement des discriminations
- Bâtir un plan d'action anti-discrimination

Durée :
1 jour (7 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

La discrimination , pour qui ? pour quoi ?

- L'identification des situations des discriminations et les populations discriminées
- Le jeu des acteurs en présence
- Les moyens légaux

La veille anti-discrimination

- Mettre en place et animer un processus de veille
- Encourager le signalement des situations
- Protéger les personnes

Les valeurs repères de la lutte contre les discriminations

- La culture d'entreprise face à la discrimination
- Le positionnement des instances dirigeantes
- Le positionnement des représentants du personnel
- Les attentes des parties prenantes

La mise en place d'un processus de prévention de la discrimination

- La conception du processus : Qui ? Quoi ? Comment ?
- L'importance de la régulation et de l'évaluation régulière du processus en place

LES FONDAMENTAUX DE LA LAÏCITÉ

Comment appliquer le cadre laïque dans le champ professionnel ?

Objectifs pédagogiques :

- Maîtriser la terminologie autour de la laïcité et ses repères historiques
- Appliquer le cadre juridique de la laïcité avec discernement
- S'appuyer sur les ressources disponibles pour agir

Durée :
1 jour (7 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

Créer une culture commune sur la laïcité

- Définir la laïcité
- Terminologie autour de la laïcité
- Repères historiques sur la laïcité en France
- Analyse comparée avec d'autres pays en Europe et dans le monde

Le cadre juridique de la laïcité

- Les textes juridiques fondamentaux
- Les espaces laïques
- Analyse de situations professionnelles

Les ressources pour agir

- Le comité interministériel à la laïcité
- Les outils disponibles en milieu professionnel
- Les règles d'or de la laïcité

DEVENIR CHEF DE PROJET QVCT

Objectifs pédagogiques :

- Maîtriser les enjeux d'une démarche QVCT
- Initier une démarche QVCT
- Attester de vos compétences par une certification de compétences AFNOR Certification

Durée :
3 jours (21 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

1 - Découvrir les enjeux de la Santé Qualité de Vie et Conditions de Travail (SQVCT)

- Définitions, réglementations et normes
- Les acteurs de la démarche
- Les facteurs de mobilisation et de promotion

2 - Présentation et mise en œuvre de la démarche

- Connaître les facteurs de succès d'une démarche réussie
- La démarche QVT selon la norme BNQ 9700-800
- Se familiariser avec les étapes et les interventions de la démarche « Entreprises en santé »
- Les outils et les leviers d'actions possibles au sein de l'entreprise

3 - Retours d'expériences de la démarche au sein de l'entreprise

DEVENIR CONSULTANT QVCT

Objectifs pédagogiques :

- Maîtriser les enjeux d'une démarche QVCT
- Accompagner le déploiement de démarches Santé Qualité de Vie et Conditions de Travail
- Maîtriser les outils d'accompagnement et attester de vos compétences par une certification de compétences AFNOR Certification

Durée :
5 jours (35h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

1 - Découvrir les enjeux de la Santé Qualité de Vie et Conditions de Travail (SQVCT)

- Définitions, réglementations et normes
- Les acteurs de la démarche
- Les facteurs de mobilisation et de promotion

2 - Présentation et mise en œuvre de la démarche

- Connaître les facteurs de succès d'une démarche réussie
- La démarche QVT selon la norme BNQ 9700-800
- Se familiariser avec les étapes et les interventions de la démarche « Entreprises en santé »
- Les outils et les leviers d'actions possibles au sein de l'entreprise

3 - Retours d'expériences de la démarche au sein de l'entreprise

4 - Déployer une démarche QVCT

- Développer un argumentaire d'affaires pour obtenir un engagement
- Connaître les facteurs de succès d'un programme
- Réfléchir aux moyens d'implanter cette démarche dans l'entreprise

5 - Approfondissement de la norme BNQ 9700-800

- Déploiement et mise en oeuvre d'un projet
- Définir la gouvernance dans une démarche QVCT
- Les outils, de l'état des lieux initial à l'évaluation de la démarche (questionnaire de recueil de données, plan d'actions, indicateurs, tableaux de bord...)
- Retours d'expérience et exemples de mise en oeuvre
- Etude de cas

6 - Intégration à un système de management existant

- Différences et points communs avec un SMSST.



MANAGEMENT DE L'ACTION PUBLIQUE



CHEF DE PROJET

Professionnalisez vos pratiques

Objectifs pédagogiques :

- Adapter l'organisation du projet à son contexte
- Pratiquer les outils de la conduite de projet
- Identifier des comportements « facilitateurs » ou gênants

Durée :
3 jours (21 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

Gérer en mode projet

- La prise de recul : la « vue d'avion », le système de management de projet
- Les domaines d'application, les modèles d'organisation

Organiser le projet

- La logique de déroulement d'un projet (phases, revues, livrables...)
- Le plan de management du projet et le plan projet
- Le contrat de projet et la lettre de mission

Définir et structurer le projet

- Le quoi : l'Arborescence Produit (AP), la liste des tâches
- Le Comment : l'Organigramme des Tâches (OT)
- Le qui fait quoi : la Structure de Contribution (SDC)

Gérer les délais et les coûts

- Le PERT, le diagramme de GANTT, le chemin critique, les marges
- Le budget, les coûts budgétés et réels

Gérer les ressources et les parties prenantes

- La gestion des plans de charges, l'impact de l'organisation sur la gestion des ressources
- Le leadership, la communication, le management des hommes

Gérer les risques et la qualité du projet

- Les étapes de management du risque et outils associés
- Les actions d'assurance qualité

Piloter le projet

- Contrôle de l'avancement : technique, délais, ressources, budget, risques
- Les indicateurs et tableaux de bord
- La boîte à outils du manager : méthodes, normes, guides, modèles...

COMMUNIQUER POUR FAIRE ADHÉRER EN MANAGEMENT TRANSVERSAL

Objectifs pédagogiques :

- Renforcer votre positionnement et votre légitimité de manager transverse ou fonctionnel
- Développer votre écoute et votre capacité à favoriser l'implication de vos équipes
- Mobiliser l'ensemble des acteurs de vos projets pour développer la coopération

Durée :
2 jours (14 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

Les bases du management transversal, principes, rôle et responsabilités

- Rappels sur la fonction management,
- Management transversal et management hiérarchique
- Rôle et responsabilités

Les leviers de la cohésion d'équipe

- Principes de dynamiques de groupe
- Les différentes phases de la vie d'une équipe vers "l'esprit d'équipe"
- Les facteurs favorisant la synergie
- Le partage d'information, ciment de l'équipe

Mobiliser l'équipe

- Connaître et comprendre les sources de motivation
- Notions de leadership

La communication au service de l'implication et de l'adhésion

- Les bases de la communication interpersonnelle
- Les freins et obstacles à la compréhension et à la maîtrise de l'information
- Structurer les transmissions

LA CONDUITE DU CHANGEMENT

Bien l'accompagner pour réussir

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre les mécanismes et raisons de résistance au changement
- Identifier les incontournables pour préparer et accompagner les transitions
- Préparer votre plan d'accompagnement en tenant compte de la place de l'humain dans votre projet de changement
- Explorer différents des modes de prise de décisions

Durée :
2 jours (14 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

La résistance au changement

De quoi parle t'on quand on parle de changement ? Les différents types de changements et l'approche à adopter pour les accompagner

- Les mécanismes de résistance liés au changement et les modes de manifestation de la résistance
- Le lien entre résistance, culture, émotions et besoins

Se poser les bonnes questions avant de démarrer

- Le contexte et enjeux, les risques et les impacts potentiels
- Les jeux d'acteurs
- Les résultats et les comportements attendus
- Les indicateurs pertinents

Accompagner le changement

- Développer votre écoute interne, votre écoute externe pour être pertinent
- Elaborer une vision partagée, alimenter une dynamique collective et une co-responsabilité dans les changements
- Construire un plan d'action grâce aux outils de co-construction et d'intelligence collective
- Oser expérimenter en mode itératif, cristalliser et déployer
- Adopter la bonne stratégie de communication
- Piloter la démarche

Adopter les postures facilitantes en tant que manager ou accompagnant et adopter le mode de décision approprié

MANAGER PAR LES PROCESSUS

Prendre en mains le Guide du Management par les Processus et préparer la certification CBPP®

Objectifs pédagogiques :

- Être partie prenante dans une démarche de mise en œuvre d'un pilotage par les processus au sein de votre organisation
- Maîtriser et mettre en pratique le Guide du Management par les Processus
- Faire valoir vos compétences par une certification reconnue au plan international

Durée :
2 jours (14 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

Les domaines du Guide

- Les domaines de connaissances du Guide
- Les aptitudes et les compétences en BPM
- Les niveaux de certification en BPM

Management par les processus

- Qu'est-ce que le BPM
- Aligner les processus sur la stratégie et les objectifs

Modélisation des processus

- Les modèles de processus
- Le référentiel de processus
- Le but de la modélisation des processus et les conventions de notation de modélisation de processus couramment utilisées
- L'alignement de l'architecture d'entreprise et le développement de la carte des capacités
- Les cadres normatifs et les modèles de référence

Analyse de processus

- Qu'est-ce que l'analyse de processus
- Conseils à destination des acteurs

La conception (Design) de processus

- Qu'est-ce que la conception de processus

Mesure de la performance des processus

- Définitions clés des mesures de processus et des performances de processus
- L'alignement des processus et des performances de l'entreprise

Technologies et transformation

- Les entreprises et la transformation numérique
- Le développement des capacités des organisations
- Les technologies d'entreprise
- Les suites de gestion intelligente des processus (iBPMS)
- Les plates-formes technologiques plus récentes

Construire une organisation et une culture orientées processus

- Développement du leadership et changement de culture
- L'organisation centrée processus
- Le changement organisationnel

La gestion des processus d'entreprise : définition, avantages, exigences...

GÉRER LE STRESS DE SES ÉQUIPES POUR AMÉLIORER LEUR PERFORMANCE

Comment prendre le stress à la racine l'utiliser le modérer

Objectifs pédagogiques :

- Faire un diagnostic sur les situations de stress
- Avoir une analyse des interactions amenées par un projet ou une organisation
- Identifier vos blocages et votre attitude en cas de stress
- Utiliser des outils de modération ou de maîtrise du stress

Durée :
1 jour (7 h)

**Modalités
d'évaluation :**
**questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

Faire un diagnostic des interactions

- Analyse des interactions amenées par un projet ou une organisation en mouvement en regard de la demande, du rôle, de la reconnaissance, des valeurs, de la reconnaissance, des moyens (méthode ODDOUX ©)

Agir sur les champs d'interventions des situations de stress

- Comment agir sur l'ajustement, l'appartenance, le développement, l'efficacité, l'engagement, la motivation, le leadership

Agir sur les blocages liés au stress, les outils de modération des effets du stress

- EFT Emotional Freedom Technique © principes de base pour limiter les blocages
- Cohérence cardiaque ©, outil d'apaisement préalable

RESPONSABLE SERVICES GÉNÉRAUX UN MANAGER MULTI-COMPÉTENCES

Objectifs pédagogiques :

- D'appréhender l'ensemble des missions et du quotidien d'un responsable des services généraux
- D'acquérir les outils et les méthodes d'animation de la relation clients et de la relation avec les prestataires
- D'optimiser les compétences internes et les ressources externes et de cerner les incontournables de la réglementation
- D'affirmer pleinement votre fonction au sein de l'entreprise

**Durée :
14 jours (98h)**

**Modalités
d'évaluation :
questionnaire de
satisfaction
(stagiaires et
formateur)**

- **MODULE 01- ACQUÉRIR LES BASES FONDAMENTALES DE LA FONCTION**
- **MODULE 02 - MAITRISER LES RÈGLES DE MANAGEMENT D'UNE ÉQUIPE**
- **MODULE 03 - APPRÉHENDER LES FONDAMENTAUX DU MARCHÉ DE L'IMMOBILIER ET DU DÉMÉNAGEMENT**
- **MODULE 04 - CONNAÎTRE LA RÉGLEMENTATION EN VIGUEUR**
- **MODULE 05 - OPTIMISER LES ACHATS DES SERVICES GÉNÉRAUX**
- **MODULE 06 - BUDGETS ET TABLEAUX DE BORD**
- **MODULE 07 - ESPACES DE TRAVAIL ET INNOVATIONS : LES NOUVELLES MÉTHODES DE TRAVAIL**
- **MODULE 08 - L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL**
- **MODULE 09 - EXAMEN DE FIN DE FORMATION**



Contacts :

Frédéric Papon

Responsable de l'offre de formation
01 41 62 81 73 - frederic.papon@afnor.org

Laurent Rey

Manager des transitions
laurent.rey@afnor.org

