

ACCÈS COMPÉTENCES

CATALOGUE

2025-2026

DONNE DU SENS À VOTRE TRANSFORMATION

Sommaire

1 Efficacité professionnelle

2 Développement personnel

3 Communication orale

4 Communication digitale

5 Métier de la formation

6 Génération Z

7 BTS Gestion de la PME

Nos tarifs



Contact



Efficacité professionnelle

FORMATIONS

- 1 Analyser et traiter les réclamation clients
- 2 Gérer son temps et ses priorités pour alléger sa charge mentale
- 3 Sortir gagnant-gagnant des situations conflictuelles
- 4 Gestion de stress



Efficacité professionnelle



1 ANALYSER ET TRAITER LES RECLAMATIONS CLIENTS

Comprendre les réclamations clients :

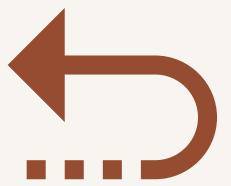
- Qui sont les réclamants ? Leurs attentes ?
- Comment analyser les réclamations ?
- Et après...

Traiter les réclamations à l'oral :

- De la relation réactionnelle à la relation relationnelle.
- Adapter sa posture et gérer l'agressivité
- Mener l'entretien sans le subir et savoir négocier

Traiter les réclamations à l'écrit :

- Définir son objectif et adapter sa réponse
- Gagner en crédibilité



OBJECTIFS

- Identifier la nature des réclamations et les analyser
- Apporter une réponse constructive et fidéliser ses clients.
- Améliorer la performance de ses réponses

PRÉ REQUIS

- Savoir lire, écrire et compter
- Connaître Excel (bases)

EFFECTIFS

- 5 à 12 personnes

DUREE

- 14 heures

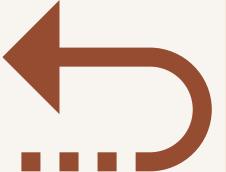
Efficacité professionnelle



2 GÉRER SON TEMPS ET SES PRIORITÉS POUR ALLÉGER SA CHARGE MENTALE

Comprendre la notion de charge mentale :

- Identifier et comprendre la charge mentale. Comment se manifeste-t-elle ?
- Gérer la charge mentale grâce des outils issus des neurosciences



Les voleurs de temps.

- Les facteurs de perturbation
- Identifier les voleurs de temps et y remédier

Gagner en efficacité :

- Apprendre à s'organiser
- Gérer sa boîte mail

OBJECTIFS

- Apprendre à structurer une journée de travail, à gérer ses priorités et à structurer son bureau et environnement de travail
- Optimiser son temps

PRÉ REQUIS

- Savoir lire, écrire et compter
- Connaître Excel (bases)

EFFECTIFS

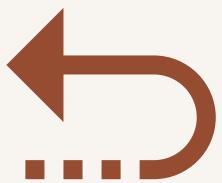
- 5 à 12 personnes

DUREE

- 14 heures

Efficacité professionnelle

3 SORTIR GAGNANT-GAGNANT DES SITUATIONS CONFLICTUELLES



Comprendre la notion de conflit :

- Définition et étapes
- Comprendre l'origine des conflits.
- La responsabilité de chacun

Les bases de la communication

- Les piliers de la communication
- L'écoute active et l'assertivité

Sortir du conflit

- Quand on est acteur du conflit
- Quand on est médiateur



OBJECTIFS

- Comprendre son propre fonctionnement, ses émotions,
- Prévenir les conflits par sa posture et sa communication,
- Limiter l'impact des conflits sur la vie de l'entreprise.

PRÉ REQUIS

- Savoir lire, écrire

EFFECTIFS

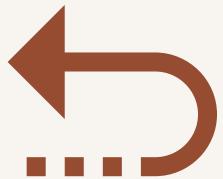
- 5 à 12 personnes

DUREE

- 14 heures

Efficacité professionnelle

4 GESTION DE STRESS



Humain avant tout :

- Les déclencheurs
- L'intelligence du stress
- Les 3 phases de stress

Les injonctions inconscientes

- Définitions et rôles
- Remédiation

Gérer le stress

- Techniques de gestion
- Découvertes des outils issus des neurosciences
- Mettre en place sa propre stratégie



OBJECTIFS

- Gagner en aisance dans sa vie professionnelle et personnelle.
- Vivre en harmonie avec les autres

PRÉ REQUIS

- Savoir lire, écrire

EFFECTIFS

- 5 à 12 personnes

DUREE

- 2 jours

Développement personnel

FORMATIONS

- 1** S'affirmer dans sa communication
- 2** Sensibilisation à la Communication Non Violente
- 3** Confiance en soi
- 4** Estime de soi



Développement personnel

1 S'AFFIRMER DANS SA COMMUNICATION

Humain avant tout :

- Se connaître soi-même
- La force de l'empathie

L'assertivité :

- Définition
- Le triangle dramatique de Karpman
- Les rapports dans un groupe

Développer une communication assertive :

- La posture assertive
- S'appuyer sur la Communication Non Verbale



OBJECTIFS

- Gagner en aisance et en confiance en soi.
- Apprendre à mieux communiquer.
- Sortir de l'illusion de transparence

PRÉ REQUIS

- Savoir lire, écrire

EFFECTIFS

- 5 à 12 personnes

DUREE

- 14 heures

Développement personnel



2 SENSIBILISATION À LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

Les bases de la communication :

- Définition
- Compréhension des problèmes liés à la communication



Comprendre la communication aliénante

La Communication Non Violente :

- De la communication réactionnelle à la communication relationnelle
- OSBD
- Vers un changement de posture

OBJECTIFS

- Gagner en aisance et en confiance en soi.
- Apprendre à mieux communiquer.
- Sortir de l'illusion de transparence

PRÉ REQUIS

- Savoir lire, écrire

EFFECTIFS

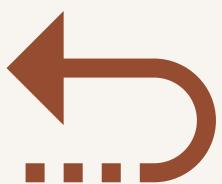
- 5 à 12 personnes

DUREE

- 14 heures

Développement personnel

3 CONFiance EN SOI



Humain avant tout :

- Compréhension et fondement de la confiance en soi

Apprendre à se connaître :

- Comprendre ses mécanismes pour mieux agir
- A la découverte de nos injonctions inscrites

Développer sa confiance en soi :

- Changer de posture
- Accepter pour mieux avancer
- L'Approche Neuro Comportementale et ses outils au service de la confiance en soi.

OBJECTIFS

- Gagner en aisance et en confiance en soi.
- Apprendre à mieux communiquer.
- Sortir de l'illusion de transparence

PRÉ REQUIS

- Savoir lire, écrire

EFFECTIFS

- 5 à 12 personnes

DUREE

- 7 heures

Développement personnel

4 ESTIME DE SOI

Humain avant tout :

- Compréhension et fondement de l'estime de soi

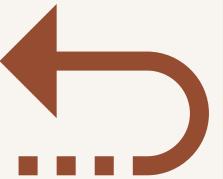
Les valeurs

L'impact de notre environnement sur l'estime de soi

- Les injonctions inconscientes

Développer son estime de soi :

- Renforcer l'estime de soi
- L'Approche Neuro Comportementale et ses outils au service de la confiance en soi.



OBJECTIFS

- Gagner en aisance et en confiance en soi.
- Apprendre à mieux communiquer.
- Sortir de l'illusion de transparence

PRÉ REQUIS

- Savoir lire, écrire

EFFECTIFS

- 5 à 12 personnes

DUREE

- 7 heures

Communication orale

FORMATIONS

- 1 Prise de parole en public
- 2 Mieux communiquer en entreprise grâce au théâtre d'impro
- 3 Conduite de réunion
- 4 Développer son pouvoir de conviction



Communication orale

1 PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

Les bases de la communication :

- L'évolution du schéma de communication
- Les déperditions
- Communication verbale / non-verbale

La préparation de l'intervention :

- Définir le fond, la forme, les enjeux
- Appréhender son public et préparer les objections
- Maîtriser son trac

L'intervention et techniques de prise de parole en public :

- Le théâtre au service de la prise de parole



OBJECTIFS

- Gagner en aisance et en efficacité
- Savoir préparer ses interventions orales
- Gagner en charisme

PRÉ REQUIS

- Savoir lire, écrire

EFFECTIFS

- 5 à 12 personnes

DUREE

- 14 heures

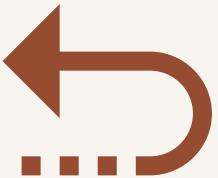
Communication orale



2 MIEUX COMMUNIQUER EN ENTREPRISE GRÂCE AU THÉÂTRE D'IMPRO

Préparation

- Travail de relaxation et de respiration
- Travail d'articulation
- Lâcher prise



Jouer au sein d'un contexte

- Faire équipe et être leader d'un groupe
- Découvrir l'avantage des contraintes

Découverte du théâtre d'improvisation et mise en pratique :

- Exercices de contact / verbal et non verbal (corps, idées, émotions)

OBJECTIFS

- Gagner en confiance et croire en sa créativité
- Développer son sens de l'écoute et sa capacité d'adaptation
- Faire face aux imprévus

PRÉ REQUIS

- Savoir lire, écrire

EFFECTIFS

- 5 à 12 personnes

DUREE

- 14 heures

Communication orale

3 CONDUITE DE REUNION

Les bases de la communication et techniques

La préparation de la réunion :

- Définir le fond, la forme, les enjeux
- Appréhender son public et préparer les objections
- Déterminer le type de réunion
- Ordre du jour et outils

L'animation de réunion

La préparation de la réunion :

- Feed back des intervenants, Décisions collectives, compte-rendu
- Evaluer et inscrire la réunion dans une amélioration continue.



OBJECTIFS

- Optimisation dans la conduite de réunions
- Développer son sens de l'écoute et sa capacité d'adaptation
- Faire face aux imprévus

PRÉ REQUIS

- Savoir lire, écrire

EFFECTIFS

- 5 à 12 personnes

DUREE

- 14 heures

Communication orale

4 DÉVELOPPER SON POUVOIR DE CONVICTION

La première impression

Connaître son interlocuteur

L'art de se mettre en phase avec son interlocuteur

Ecouter ou être écouté

Préparer ses arguments

Obtenir sans imposer

Une question d'éthique



OBJECTIFS

- Gagner en confiance et croire en sa créativité
- Développer son sens de l'écoute et sa capacité d'adaptation
- Faire face aux imprévus

PRÉ REQUIS

- Savoir lire, écrire

EFFECTIFS

- 5 à 12 personnes

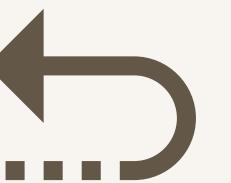
DUREE

- 14 heures

Communication digitale

FORMATIONS

- 1** Construire et piloter une stratégie de communication digitale efficace
- 2** Maîtriser CANVA : concevoir des supports de communication impactants
- 3** Créer et administrer un site Internet professionnel (WordPress)
- 4** Créer et gérer une boutique en ligne (Wordpress)
- 5** S'initier à l'Intelligence Artificielle



Communication digitale



1 CONSTRUIRE ET PILOTER UNE STRATÉGIE DE COMMUNICATION DIGITALE EFFICACE

Définir les éléments clés de sa stratégie de communication

- Définir ses objectifs et identifier ses cibles de communication
- Choisir ses canaux de communication.

Établir un plan de communication détaillé

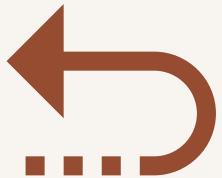
- Identifier les actions-clés de sa communication,
- Définir un budget par action et le calendrier

Optimiser sa présence en ligne

- Bonnes pratiques sur les réseaux sociaux et optimisation
- Développer sa visibilité et son référencement naturel

Travailler sur sa stratégie de contenus

Suivre les indicateurs de performance de sa communication



OBJECTIFS

- Développer la visibilité de l'entreprise,
- Créer et renforcer l'image de marque de l'entreprise,
- Communiquer avec stratégie pour atteindre les objectifs fixés par l'entreprise.

PRÉ REQUIS

- Savoir lire, écrire.

EFFECTIFS

- 5 à 9 personnes

DUREE

- 14 heures

Communication digitale



2 CANVA : CONCEVOIR DES SUPPORTS DE COMMUNICATION IMPACTANTS ET PROFESSIONNELS

Principes de base du design graphique

- Les bonnes pratiques (couleurs, typographies), la composition visuelle,
- La hiérarchie de l'information.

Présentation des différentes fonctionnalités

- La création d'un nouveau document, Les modèles,
- Intégrer des éléments (images, vidéos, illustrations, formes, lignes),
- Le texte, Les dessins, Les grilles, Les graphiques
- Les fonctionnalités sur le plan de travail.

Finalisation du projet

- Collaborer avec d'autres personnes,
- Exporter, Imprimer son fichier,
- Organiser ses différents fichiers sur CANVA



OBJECTIFS

- Être complètement autonome dans l'utilisation de CANVA,
- Créer des supports de communication attractifs en adéquation avec l'identité visuelle et l'image de la marque,
- Renforcer sa crédibilité et son professionnalisme.

PRÉ REQUIS

- Savoir lire, écrire.
- Bases en informatique
- Avoir un ordinateur lors de la formation

EFFECTIFS

- 5 à 9 personnes

DUREE

- 7 heures

Communication digitale

3 CRÉER ET ADMINISTRER UN SITE INTERNET PROFESSIONNEL AVEC WORDPRESS



Bien penser son site internet en amont

- Avant de commencer? Définir l'ergonomie et la navigation de son site

Définir une identité visuelle unique

- S'inspirer de l'existant, Faire ses premiers choix graphiques,
- Choisir des images et des visuels cohérents pour son site Internet

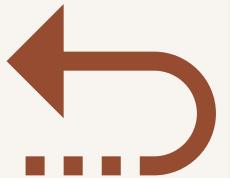
Installer son site Internet

- Hébergement web et nom de domaine, Installer WordPress et les extensions indispensables
- Découvrir toutes les fonctionnalités du tableau de bord WordPress

Concevoir son site Internet et penser à l'Après

Quelques outils techniques

- Les mentions obligatoires, Le référencement naturel,
- Adapter son site sur téléphones mobiles et tablettes



OBJECTIFS

- Être entièrement autonome dans la conception et la gestion de son site internet,
- Développer sa visibilité en ligne,
- Renforcer la crédibilité de son entreprise.

PRÉ REQUIS

- Être à l'aise avec l'outil informatique,
- Avoir un ordinateur lors de la formation

EFFECTIFS

- 3 à 8 personnes

DUREE

- 28 heures

Communication digitale



3 CRÉER ET GÉRER UNE BOUTIQUE EN LIGNE AVEC WORDPRESS

Installer l'extension et paramétrier

- Installer l'extension
- Paramétrier les modes de paiement, les options de livraison, l'envoi de mails et les factures automatisées,
- Créer et paramétrier les pages produits.

Intégrer la boutique en ligne à son site internet

- Créer une page boutique et intégrer ses différents produits,
- Intégrer la boutique à son menu de navigation,
- Paramétrier les différentes pages : panier, commandes, mon compte.

Gérer sa boutique en ligne

- Découvrir les mentions obligatoires,
- Gérer les commandes entrantes, ses stocks, sa base de données de clients
- Intégrer la boutique à son menu de navigation,
- Paramétrage : panier, commandes, mon compte.

Développer ses ventes

OBJECTIFS

- Créer sa boutique en ligne,
- Ajouter ses produits / services
- Mettre en place des solutions de paiement et de livraison sécurisées et adaptées,
- Gérer les commandes, le stock et la base de données de clients,
- Créer des codes promotionnels

PRÉ REQUIS

- Avoir un site Internet (WordPress)
- Être à l'aise avec l'outil informatique,
- Avoir un ordinateur lors de la formation

EFFECTIFS

- 3 à 8 personnes

DUREE

- 7 heures

Communication digitale



3 S'INITIER À L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE POUR OPTIMISER SON TEMPS ET GAGNER EN PRODUCTIVITÉ.

L'Intelligence Artificielle

- Définition, Découverte de l'IA générative, qu'est-ce que c'est ?
- Présentation de différentes IA

Limites actuelles de l'IA

- Les différents biais, La confidentialité des données, L'empreinte environnementale.

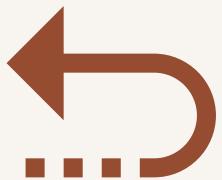
Atelier pratique : utilisation de ChatGPT

- Crédit d'un compte, Les différentes fonctionnalités
- Générer un prompt de qualité.

Domaines d'intervention possible (Ressources humaines, Marketing / Communication, Comptabilité, Logistique, Administration, Juridique.)

Exemples pour intégrer l'Intelligence Artificielle à votre activité

Pour aller plus loin (Plugins, Analyse de données, Création d'images, Les outils qui utilisent l'IA.



OBJECTIFS

- Comprendre les principes de base de l'IA
- Identifier les outils et solutions d'IA adaptés à son métier,
- Automatiser les tâches répétitives,
- Appréhender les risques et limites de l'IA

PRÉ REQUIS

- Avoir un ordinateur lors de la formation

EFFECTIFS

- 5 à 9 personnes

DUREE

- 7 heures

Métier de la formation

FORMATIONS

1

Animer une séance de formation

2

Sensibilisation aux troubles “dYS” et autisme léger -
Remédiation aux difficultés individuelles d'apprentissage

3

S'appuyer sur la ludopédagogie pour animer ses formations

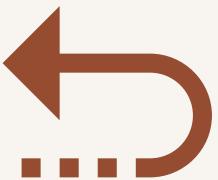
4

Optimiser ses formations avec des outils interactifs



Métier de la formation

1 ANIMER UNE SEANCE DE FORMATION



Animer une situation d'apprentissage en présentiel

- La posture du formateur
- L'animation ou l'art de ne pas ennuyer son public
- Les outils interactifs
- Les feeds-backs

Evaluer des acquis en présentiel



OBJECTIFS

- Apprendre à préparer et construire sa séance pour optimiser l'apprentissage de ses apprenants
- Comprendre l'importance du positionnement de départ, de l'écoute active, des feeds backs et des évaluations

PRÉ REQUIS

- Savoir lire, écrire

EFFECTIFS

- 5 à 12 personnes

DUREE

- 14 heures

Métier de la formation



2 REMÉDIATION AUX DIFFICULTÉS INDIVIDUELLES D'APPRENTISSAGE - TROUBLES DYS ET TSA LÉGER

Les difficultés d'apprentissage

- Repérer les difficultés d'apprentissage
- Illétrisme, Troubles Neuro Développementaux (Dys et TSA léger)
- Impact sur l'estime de soi

Diagnostic et remédiation

- Acteurs
- Accompagnement et communication
- Gestion du stress
- Posture à adopter



OBJECTIFS

- Comprendre les difficultés des apprenants pour mettre en place des moyens pédagogiques adaptés.

PRÉ REQUIS

- Avoir déjà animé des formations
- Avoir exercé comme professionnels de l'éducation

EFFECTIFS

- 5 à 12 personnes

DUREE

- 14 heures

Métier de la formation

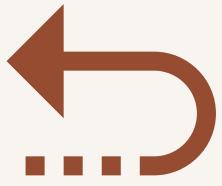


3 S'APPUYER SUR LA LUDOPÉDAGOGIE POUR ANIMER SES FORMATIONS

Avant la mise en place du jeu :

- Déterminer le thème et le/les objectifs opérationnel(s)
- Préparation du séquençage

Choisir les outils pour créer de l'interaction entre les participants et favoriser l'intelligence collective



Création du jeu :

- Créer de toutes pièces ou récupérer des outils

Feeds backs des participants

OBJECTIFS

- Réussir ses animations de formation grâce à la ludopédagogie
- Choisir les bons outils

PRÉ REQUIS

- Avoir déjà animé des formations
- Avoir exercé comme professionnels de l'éducation

EFFECTIFS

- 5 à 12 personnes

DUREE

- 14 heures

Métier de la formation

4 OPTIMISER SES FORMATIONS AVEC DES OUTILS INTERACTIFS

L'importance de l'interaction dans l'animation de formations

Prise en compte de la chrono biologie

Des outils innovants :

- CANVA
- GENIALLY
- QRuiz
- Kahoot
- Vocaroo
- Wooclap

Retour d'expériences sur la mise en place de ces outils



OBJECTIFS

- Gagner en confiance et en facilité dans la transmission
- Rendre ses séances attractives

PRÉ REQUIS

- Savoir lire, écrire

EFFECTIFS

- 5 à 12 personnes

DUREE

- 14 heures

Métier de la formation

LA GENERATION Z

1 Comprendre la Gen Z pour mieux collaborer

2 Manager la génération Z (en cours de construction)



Métier de la formation



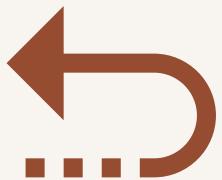
4 COMPRENDRE LA GEN Z POUR MIEUX COLLABORER

Comprendre les générations : repères et clés de lecture

- Introduction : Pourquoi les générations influencent-elles nos relations de travail ?
- Comprendre leur mode de fonctionnement, leurs comportements
- La génération Z : une génération réellement singulière ?
- Déconstruire les stéréotypes pour mieux coopérer

Développer une collaboration fluide et constructive entre générations

- Rapport au travail, identifier les forces, compétences de chaque génération
- Construire une collaboration de qualité et savoir gérer les tensions liées aux différences de génération
- Permettre à l'équipe de bien fonctionner en tenant compte des différences



OBJECTIFS

- Identifier les principales caractéristiques des générations (Boomers, X, Y, Z)
- Déconstruire les stéréotypes ou idées reçues
- Forces, compétences et apports spécifiques de chaque génération.
- Stratégie de collaboration

PRÉ REQUIS

- Savoir lire, écrire

EFFECTIFS

- 5 à 12 personnes

DUREE

- 14 heures

Préparation au BTS Gestion de la PME

FORMATIONS

- 1 Culture générale et expression
- 2 Gestion de la relation Client/Fournisseur
- 3 Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME
- 4 Bases de la gestion en Ressources Humaines
- 5 Gestion des risques en entreprise



Nos tarifs

Intervention dans l'Eure :

Formations de 2 jours

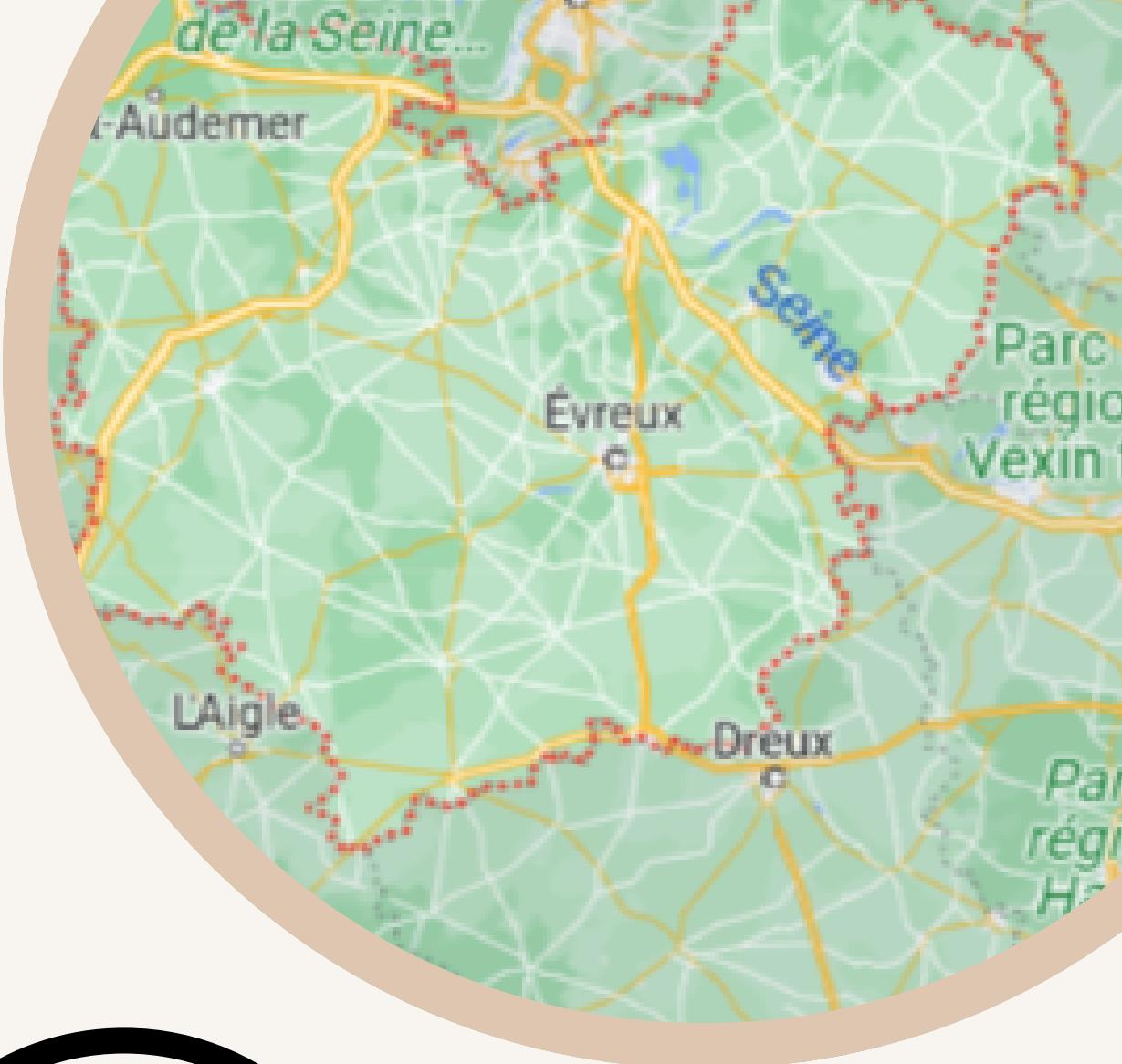
- INTRA : 2500€ Net de taxes
- INTER : 900€ Net de taxes par personne

Formations de 3 jours

- INTRA : 3000€ Net de taxes
- INTER : 1350€ Net de taxes par personne

Intervention hors département de l'Eure :

- Frais de déplacement en supplément.



Chacune de ces formations peut être adaptée en fonction de vos besoins, cela concerne le contenu, le rythme ou le lieu.

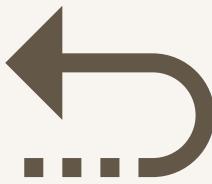
Par exemple :

Pour des personnes en situation de handicap, des sessions en demi-journée peuvent être prises en compte.

Un devis personnalisé est transmis sur demande.

ACCES COMPETENCES est une entreprise soucieuse de répondre aux besoins de chacun. Le public en situation de handicap est le bienvenu dans nos formations. L'équipe d'ACCES COMPETENCES est formée et sensibilisée aux situations de chacun. Nous sommes conscients que l'on peut toujours faire mieux, aussi un partenariat a été mis en place avec la Ressource Formation Handicap qui a pour mission de :

- Nous aider dans la réflexion et/ou la mise en place de moyens de compensation afin de sécuriser les parcours de formation.
- Nous aider à penser et organiser l'accessibilité aux formations (organisationnelle, technique, pédagogique...).



**Pour toutes
questions :**

