

# ACCES COMPETENCES

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 Formations longues

Nos tarifs

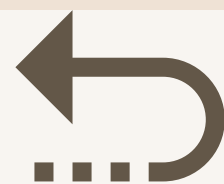
Contact



# 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

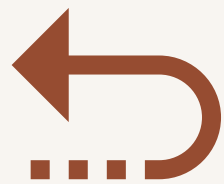
- Savoir lire, écrire et compter
- Connaître Excel (bases)

### 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

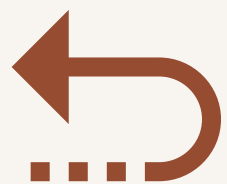
- Savoir lire, écrire

### EFFECTIFS

- 5 à 12 personnes

### DUREE

- 2 jours



# Développement personnel

## FORMATIONS

1

S'affirmer dans sa communication

2

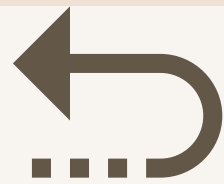
Sensibilisation à la Communication Non Violente

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

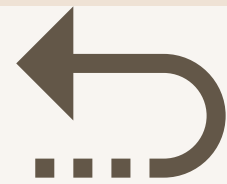
Mieux communiquer en entreprise grâce au théâtre d'impro

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

### DURÉE

- 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

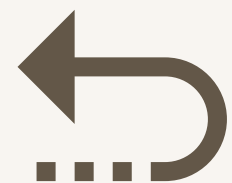
### DUREE

- 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 paramétrer

- Installer l'extension
- Paramétrer les modes de paiement, les options de livraison, l'envoi de mails et les factures automatisées,
- Créer et paramétrer 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,
- Paramétrer 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

- Création 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

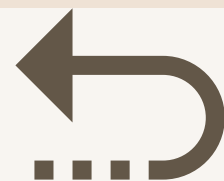
Sensibilisation aux troubles “dYS” et autisme léger -  
Remédiation aux difficultés individuelles d’apprentissage

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

### **S'approprier un scénario pédagogique et des activités d'apprentissage :**

- Comprendre les attendus et préparer sa séance en définissant l'objectif opérationnel, le scénario pédagogique détaillé, en travaillant sur le contenu...

### **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
- Illettrisme, 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

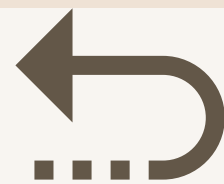
### DUREE

- 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

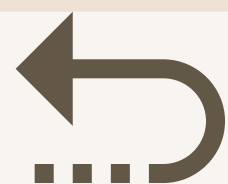
### DUREE

- 14 heures

# Nos formations longues

## FORMATIONS CERTIFIANTES

- 1 TP Formateur Professionnel d'Adultes

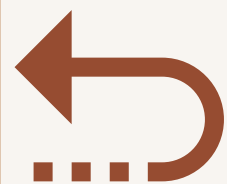


# TP Formateur Professionnel d'Adultes



## OBJECTIFS

- Concevoir et préparer la formation :
- Animer une formation et évaluer les acquis des apprenants :
- Accompagner les apprenants en formation :
- Inscrire sa pratique dans une démarche de qualité et de responsabilité sociale



## PRÉ REQUIS

- Savoir lire, écrire
- CAP/BEP Niveau 3 ou certification de niveau 3 avec expérience.
- Savoir lire et écrire.
- Bases informatiques : Word, Excel, PowerPoint, Internet

**NIVEAU DE SORTIE BAC+2**

## OBJECTIFS

- Concevoir et préparer la formation :
- Animer une formation et évaluer les acquis des apprenants :
- Accompagner les apprenants en formation :
- Inscrire sa pratique dans une démarche de qualité et de responsabilité sociale

**E-learning - Cours du soir et présentiel**

**EFFECTIFS** 12 personnes

**DUREE** environ 8 mois

**COUT** 6500€

**FINANCEMENT**

France Travail, Région, AIF, OPCO...

# Nos tarifs

## Intervention dans l'Eure :

### *Formations de 2 jours*

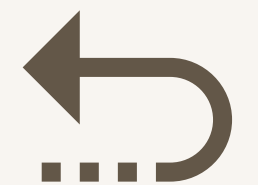
- INTRA : 2500€ Net de taxes
- INTER : 900€ Net de taxes par personne

### *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.

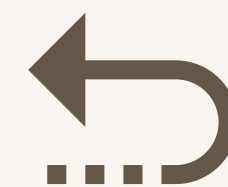
Par exemple :

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 :**

