



## Tous les Univers de formation d'INFO-LOGIC

« Découvrez nos 14 Univers de savoirs et de compétences,

## FORMATIONS

- 1 - Management et ressources humaines
- 2 - Comptabilité gestion
- 3 - Juridique
- 4 - Communication commerciale
- 5 - Législation sociale
- 6 - Internet et multimédia
- 7 - Bureautique
- 8 – Encadrement d'Entreprise
- 9 – Organisation d'Entreprise
- 10 – Dirigeant d'entreprise
- 11 – Informatique : Management du S.I.
- 12 – Informatique : Systèmes et Réseaux
- 13 – Informatique : Messagerie/ Travail Collaboratif
- 14 – Informatique : Bases de Données





## Tous les Univers de formation d'INFO-LOGIC

« Découvrez nos 14 Univers de savoirs et de compétences,

### Univers n° 1 : Management et ressources humaines

- 1.1 Organiser son équipe
- 1.2 Motiver et fidéliser ses salariés
- 1.3 Adapter son comportement et son image selon les situations
- 1.4 Mieux gérer son temps
- 1.5 Mieux accueillir au téléphone et en face à face
- 1.6 Améliorer l'efficacité de son personnel
- 1.7 Analyser son marché
- 1.8 Conquérir de nouveaux clients
- 1.9 Fidéliser ses clients

### Univers n° 2 : Comptabilité gestion

- 2.1 S'initier à la comptabilité
- 2.2 S'initier au logiciel Ciel Gestion Commerciale
- 2.3 S'initier au logiciel Ciel/EBP Comptabilité
- 2.4 Utiliser le logiciel Ciel/EBP Paye
- 2.5 Comprendre son bilan et son compte de résultat

### Univers n° 3 : Juridique

- 3.1 Connaître les aspects fiscaux de la transmission d'une entreprise
- 3.2 Evaluer l'opportunité de créer une SCI
- 3.3 Connaître les conséquences d'un passage en société
- 3.4 Quitter le régime de l'auto-entrepreneur
- 3.5 Le démarrage réussi de l'auto-entrepreneur

### Univers n° 4 : Communication commerciale

- 4.1 Savoir répondre à un appel d'offre
- 4.2 Savoir aménager sa boutique en site de vente
- 4.3 Utiliser des techniques de ventes gagnantes
- 4.4 Réussir une négociation



## Univers n° 5 : Législation sociale

- 5.1 Préparer le document unique obligatoire
- 5.2 Maîtriser la réglementation du bulletin de salaire
- 5.3 Connaître la réglementation du travail

## Univers n° 6 : Internet et multimédia

- 6.1 Booster sa pratique internet
- 6.2 Rendre visible son entreprise sur le net en créant un site gratuit
- 6.3 Faire évoluer son site Web commercial
- 6.4 Les astuces d'une messagerie efficace
- 6.5 Réseaux sociaux : utilisation personnelle ou professionnelle
- 6.6 Créer un montage vidéo
- 6.7 Utiliser le logiciel Publisher
- 6.8 Apprendre à utiliser la photo numérique
- 6.9 Utiliser le logiciel Power Point
- 6.10 S'initier à Photoshop
- 6.11 Se perfectionner sur Photoshop
- 6.12 S'initier au logiciel Indesign
- 6.13 Travailler avec le logiciel Illustrator

## Univers n° 7 : Bureautique

- 7.1 Bien débiter avec le traitement de texte Word
- 7.2 Bien débiter avec le tableur Excel
- 7.3 Rendre ses documents professionnels et attractifs
- 7.4 Faire parler ses chiffres avec des graphiques, Excel perfectionnement
- 7.5 Utiliser le logiciel Access

## Univers n° 8 : ENCADRANT ENTREPRISE

- 8.1 Module commercial marketing
  - Situer l'entreprise dans son environnement commercial
  - Maîtriser les différents outils de l'action commerciale au quotidien
  - Maîtriser les techniques de vente et d'après-vente
- 8.2 Module gestion économique et financière de l'entreprise
  - Elaborer et équilibrer un plan de financement
  - Lire et établir un compte de résultat
  - Analyser la rentabilité
  - Objectifs pédagogiques
  - Analyser la situation financière



## Univers n° 9 : ORGANISATION D'ENTREPRISE

### 9.1 Fonction commerciale

- Promouvoir l'entreprise en élaborant une stratégie commerciale et en identifiant les moyens d'actions commerciales et de communications adaptées.

### 9.2 Fonction financière gestion économique de l'entreprise artisanale

- Analyser la santé financière d'une entreprise, mesurer sa rentabilité et proposer des solutions correctives et/ou de développement de l'activité.

## Univers n°10 : DIRIGEANT D'ENTREPRISE

### 10.1 Module : communication & relations humaines

- mieux se connaître pour se positionner dans l'entreprise et vis à vis des partenaires extérieurs.
- communiquer efficacement dans sa vie professionnelle.
- trouver sa place en tant que collaborateur.

### 10.2 Module : Gestion de l'Entreprise artisanale

- appréhender l'environnement juridique et fiscal dans lequel se situe l'entreprise, les règles du droit des entreprises.
- appliquer les principes du droit du travail dans la gestion du personnel.
- comprendre les principes de la comptabilité, maîtriser les techniques de base pour assurer les opérations courantes.
- analyser des documents comptables et participer à la gestion de l'entreprise.

### 10.3 Module : Secrétariat & Bureautique

- maîtriser les techniques, les méthodes et outils nécessaires pour assumer toutes les tâches de secrétariat au sein de l'entreprise artisanale.
- se doter des outils, informatiques notamment, et de l'organisation les plus adaptés pour être efficace et productif.

### 10.4 Module : stratégies & techniques commerciales

- maîtriser les techniques de vente.
- structurer l'organisation commerciale de l'entreprise.
- réaliser un diagnostic commercial.
- proposer une stratégie commerciale adaptée.
- réaliser un mémoire.



## Univers 11 : INFORMATIQUE : Management du S.I.

### Module 1 : Gouvernance SI, stratégie

- 11.1.1 : Informatique et liberté : la synthèse
- 11.1.2 : Les tableaux de bord du DSI : la synthèse

### Module 2 : BPM - Business process Management

- 11.2.1 : BPM - Mener un projet
- 11.2.2 : BPM 2.0 - Modéliser efficacement ses processus métier
- 11.2.3 : SOA : Architecture orientée services

### Module 3 : Gestion de projet SI

- 11.3.1 : Mind mapping pour la gestion de projet avec XMind
- 11.3.2 : Cahier des charges Fonctionnel et expression des besoins
- 11.3.3 : Sensibilisation à la gestion de projet
- 11.3.4 : Les fondamentaux du management de projet
- 11.3.5 : Manager et piloter un projet : la maîtrise
- 11.3.6 : Management de projets : PMI
- 11.3.7 : Manager les risques des projets informatiques
- 11.3.8 : UML : pour les Chefs de Projets

### Module 4 : AGILE

- 11.4.1 : AGILE – Présentation
- 11.4.2 : AGILE – SCRUM
- 11.4.3 : Enjeux et dynamique des échanges
- 11.4.4 : Manager les ressources
- 11.4.5 : Delivery management
- 11.4.6 : Manager la performance en tant que Field coach
- 11.4.7 : Agilité managériale
- 11.4.8 : DevOps Foundation – Base

### Module 5 : Outils

- 11.5.1 : MS Project
- 11.5.2 : MS Project – Personnalisation

### Module 6 : Sécurité SI

- 11.6.1 : Etat de l'art de la sécurité des systèmes d'information
- 11.6.2 : Maîtriser les enjeux d'un plan de reprise d'activité (PRA) / Plan de continuité d'activité (PCS/PCA)
- 11.6.3 : Élaborer une charte utilisateur
- 11.6.4 : Former et sensibiliser les utilisateurs à la sécurité informatique
- 11.6.5 RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) / GPDR

### Module 7 : Offre de service / Sous-traitance

- 11.7.1 : Gérer la sous traitance informatique

### Module 8 : Référentiels ITIL -CMMI - COBIT

- 11.8.1 : Les référentiels ITIL, COBIT, CMMI : la synthèse
- 11.8.2 : ITIL Foundation V3 avec certification
- 11.8.3 : Introduction au CMMI



## Univers 12 : INFORMATIQUE : Système et réseaux

### Module 1 : Fondamentaux

- 12.1.1 : Fondamentaux du système d'exploitation Windows
- 12.1.2 : Fondamentaux de l'administration de Windows Server
- 12.1.3 : Fondamentaux de la mise en réseau
- 12.1.4 : Fondamentaux de la sécurité

### Module 2 : Maintenance PC

- 12.2.1 : Correspondant micro-informatique (niveau 1)
- 12.2.2 : Technicien support micro-informatique (niveau 2)

### Module 3 : Réseau

- 12.3.1 : Réseaux : notions fondamentales
- 12.3.2 : Réseaux TCP/IPv4
- 12.3.3 : Réseaux IPv6

### Module 4 : Windows 7

- 12.4.1 : Windows 7 : Installation et configuration.
- 12.4.2 : Windows 7 : Technicien support en entreprise

### Module 5 : Windows 8 et 8.1

- 12.5.1 : Windows 8 : configurer
- 12.5.2 : Windows 8 : administrer et maintenir les postes de travail

### Module 6 : Windows 10

- 12.6.1 : Windows 10 : configurer
- 12.6.2 : Windows 10 : administrer et maintenir les postes de travail
- 12.6.3 : Windows 10 : mettre à jour ses compétences

### Module 7 : Windows Server

- 12.7.1 : Windows Server : installation et configuration.
- 12.7.2 : Windows Server : administration
- 12.7.3 : Windows Server : configuration des services avancés
- 12.7.4 : Windows Server : concevoir et mettre en œuvre une infrastructure serveur
- 12.7.5 : Windows Server : mettre en œuvre une infrastructure de serveurs avancée
- 12.7.6 : Windows Server : mettre en œuvre une infrastructure de bureaux
- 12.7.7 : Windows Server : mettre en œuvre des environnements de travail applicatifs
- 12.7.8 : Windows Server : mise à jour des compétences d'administrateur
- 12.7.9 : Windows Powershell : automatiser les tâches d'administration système

### Module 8 : Linux

- 12.8.1 : Linux / Unix ..... p.
- 12.8.2 : Shell Script..... p.
- 12.8.3 : Administration Linux / Unix..... p.
- 12.8.4 : Linux : sécurisation avancée..... p.



## **Module 9 : System Center**

- 12.9.1 : Configuration Manager (SCCM) : administration**
- 12.9.2 : Configuration Manager (SCCM) : déploiement**
- 12.9.3 : Operations Manager (SCOM)**
- 12.9.4 : Suivi et exploitation d'un cloud privé avec System Center**
- 12.9.5 : Configuration et déploiement d'un cloud privé avec System Center**

## **Module 10 : Virtualisation**

- 12.10.1 : Hyper V et SCVMM : virtualisation des serveurs avec Windows Server**
- 12.10.2 : VMware 5.x : Installation, configuration et gestion**

## **Module 11 : Cloud**

- 12.11.1 : Microsoft Azure (Infrastructure as a Service)**
- 12.11.2 : Administrer Office 365**

## **Module 12 : Sécurité informatique**

- 12.12.1 : Principes et notions fondamentales de la sécurité des systèmes d'information**
- 12.12.2 : Former et sensibiliser les utilisateurs à la sécurité informatique**

## **Univers 13 : INFORMATIQUE : Messagerie travail collaboratif**

### **Module 1 : Exchange Server**

- 13.1.1 : Exchange Server : Déploiement, configuration et gestion**
- 13.1.2 : Exchange Server : configuration avancée**

### **Module 2 : Exchange Server**

- 13.2.1 : Exchange Server : Déploiement, configuration et gestion**
- 13.2.2 : Mise à jour des compétences Exchange Server**

### **Module 3 : Sharepoint**

- 13.3.1 : SharePoint : Déploiement, configuration et gestion**
- 13.3.2 : SharePoint : configuration avancée**
- 13.3.3 : SharePoint : Designer**
- 13.3.4 : SharePoint : Administrateur de sites**
- 13.3.5 : SharePoint : Utilisateur/Contributeur**

### **Module 4 : Office 365**

- 13.4.1 : Office 365 : Administration et déploiement**

### **Module 5 : Skype / Lync**

- 13.5.1 : Skype/Lync : déploiement, configuration et gestion**
- 13.5.2 : Lync Server : Services en ligne et voix**
- 13.5.3 : Skype/Lync : utilisateur**

### **Module 6 : VoIP**

- 13.6.1 : Voix IP : Installation, Configuration, Dépannage**



## Univers 14 : INFORMATIQUE : Bases de données

### Module 1 : Notions fondamentales

14.1.1 : Conception de base de données relationnelles

14.1.2 : Introduction au langage SQL

14.1.3 : Fondamentaux de l'administration de bases de données

### Module 2 : SQL Server - Conception et optimisation

14.2.1 : SQL et Transact SQL

14.2.2 : Optimisation de SQL serveur

### Module 3 : SQL Server

14.3.1 : Administration SQL Server

14.3.2 : SQL Server : implémentation d'une solution de données

### Module 4 : MySQL

14.4.1 : MySQL - Prise en main

14.4.2 : MySQL - Administration.

14.4.3 : MySQL : le langage SQL

14.4.4 : MySQL : programmation SQL et objets stockés

14.4.5 : MySQL : optimisation

14.4.6 : MySQL : haute disponibilité

14.4.7 : MySQL : réplication

14.4.8 : MySQL : cluster

### Module 5 : Postgre SQL

14.5.1 : PostgreSQL : prise en main

14.5.2 : PostgreSQL : administration

### Module 6 : Outils décisionnels - Concepts

14.6.1 : Introduction au décisionnel

14.6.2 : Méthodologie et architecture d'un Système d'Information Décisionnel  
- SID

14.6.3 : BigData, Architecture et technologies

### Module 7 : Outils décisionnels - Microsoft

14.7.1 : PowerPivot/PowerBI : Analyse de données Excel

14.7.2 : Power BI & Power BI Designer

14.7.3 : SQL Server 2016, Implémenter un DataWarehouse

14.7.4 : SQL Server, Implémenter des modèles de données et de rapports



## UNIVERS

### « MANAGEMENT ET RESSOURCES HUMAINES »



**INTITULE DE L'ACTION :**

**1.1 : Organiser son équipe**

**Objectifs :**

**Objectifs pédagogiques**

- Acquérir les outils et méthodes pour un management efficace de son équipe.
- Maîtriser les techniques de communication et de motivation pour développer les compétences individuelles et collectives.
- Conduire ses collaborateurs et son équipe vers l'autonomie tout en régulant l'interdépendance.

**Compétences acquises**

À l'issue de cette formation, vous serez capable de constituer une équipe efficace et unie et de l'amener rapidement vers la performance.

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**Identifier le rôle du manager dans la gestion de son équipe**

- Le manager : du capitaine au chef d'orchestre
- Les missions et responsabilités du manager
- Les bonnes pratiques du manager d'équipe



Autodiagnostic : de son style de management dominant

Mise en situation : présentation de soi comme manager d'équipe et transmission de sa vision à son équipe

**Construire une logique d'équipe : du groupe au collectif**

- Fixer des objectifs collectifs et les décliner en objectifs individuels
- Clarifier les rôles, missions et champs d'actions de chacun
- Réguler les différents temps de l'équipe : du temps individuel au temps collectif
- Conduire des réunions efficaces et pertinentes

Exercice d'application : construction d'une équipe autour d'objectifs communs

Mise en situation : préparation et conduite d'une réunion de travail

**Mobiliser son équipe au quotidien : motivation et communication**

- Motiver son équipe : engager l'individuel dans le collectif
- Anticiper les sources de démotivation
- Donner des feedbacks positifs et de la reconnaissance
- Faciliter la collaboration par une communication adaptée



- Gérer les personnalités difficiles

Mise en situation : utilisation du feedback positif et recadrage de ses collaborateurs

**INTITULE DE L'ACTION :**

**1.1 : Organiser son équipe**

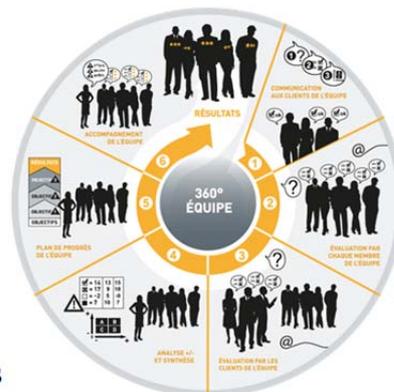
**Programme (suite) :**

**Piloter au quotidien son équipe vers la performance :  
entre autonomie et interdépendance**

- Pratiquer un management situationnel
- Maîtriser l'art de déléguer pour responsabiliser ses collaborateurs
- Construire des indicateurs de suivi et de réussite adaptés
- Conduire des entretiens annuels d'évaluation

Étude de cas : analyse du type de management à appliquer en fonction du niveau d'autonomie de ses collaborateurs

Plan d'action personnel : formalisation des actions pour animer et mobiliser son équipe vers la performance



**Durée** (module d'une journée minimum) : 1 journée, soit 7 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :**

**1.2 Motiver et fidéliser ses salariés**

**Objectifs :**

**Objectifs pédagogiques**

- Savoir prendre les mesures qui s'imposent pour motiver et fidéliser ses collaborateurs
- Acquérir les outils et méthodes pour un management efficace de son équipe.

**Compétences acquises**

À l'issue de cette formation, vous serez capable d'évaluer vos collaborateurs, de motiver votre équipe, d'enclencher un esprit d'entreprise dans le but de fidéliser les salariés.

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Comprendre les mécanismes de la fidélisation**

- Reconnaissance et motivation
- Comprendre les besoins de ses collaborateurs
- Gérer la balance contribution rétribution
- Identifier les sources d'inefficacité
- Les principes de la stimulation
- Climat social et ambiance
- Indicateurs quotidiens
- Être à l'écoute des rumeurs et savoir les faire taire
- Analyser le degré de stress
- Maîtriser l'espace et le cadre de travail
- Repérer les conflits : l'expression des désaccords
- Identifier les stratégies de communication
- Indicateurs formels



**2. Mesurer le rôle des managers**

- Comprendre la finalité du management
- Connaître ses responsabilités de manager
- Comprendre ce que l'équipe attend du manager
- Identifier sa sphère de management
- Identifier les outils du manager pour motiver et fidéliser
- Styles du manager
- Cartographie des styles de management
- Adapter son style de management en fonction



**INTITULE DE L'ACTION :**

**1.2 Motiver et fidéliser ses salariés**

Programme (suite) :

### 3. Les actions à mener

- Développer des relations gagnant-gagnant
- Entrer dans la spirale de l'évolution
- Convenir d'objectifs et de procédures de suivi
- Définir les règles du jeu et identifier les rôles
- Développer l'orientation relations humaines / résultats
- Faire grandir son collaborateur : formation, évolution, ...
- Améliorer la communication au sein de l'entreprise
- Améliorer les mécanismes de traitement et d'interprétation de l'information
- Mieux communiquer sur les raisons et les buts des décisions prises
- Savoir questionner, écouter et reformuler
- Cultiver les attitudes positives



### 4. Fidélisation par les avantages

Salaire, primes, intéressement, participation, avec ou sans abondement...

**Comparaison d'un versement de 1 000€**

	Salaire ou prime	Intéressement bonus en direct	PEE / PERCO Intéressement Participatif Abondement
Montant Brut	1 000 €	1 000 €	1 000 €
Charges sociales	449 €	0 €	0 €
Coût pour l'entreprise	4 490 €	0 €	1 000 €
Montant Brut	1 000 €	30 €	0 €
Charges sociales	449 €	0 €	0 €
CSG - CRDS	0 €	76 €	0 €
Impôt sur revenu après abattement	0 €	0 €	0 €
Montant perçu	551 €	30 €	0 €
Taux d'efficacité	55.1%	3%	0%

**VOTRE FORMATION**

#### Malgré la fin de la défiscalisation des heures supplémentaires,

il est toujours possible de fidéliser ses salariés sans coûts prohibitifs pour l'entreprise et sans impact sur l'impôt sur le revenu de vos salariés. Dans cette partie de la formation, découvrez comment ?

Tickets restaurants, voiture de fonction, avantages en nature, ... un point sur ce qu'il est opportun de faire et sur ce qui n'est pas avantageux pour l'entreprise ou le salarié.

Comment communiquer avec ses salariés sur ces choix impactant.

Les aides de l'état, aides à l'embauche, aides pour la conservation d'un salarié, fonds d'amorçage anti-crise, FNE. Ce que vous pouvez prétendre pour vos salariés.

Durée (module d'une journée minimum) : 1 journée, soit 7 heures

Périodes proposées : Ouvert toute l'année

Méthodes pédagogiques : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

Coût jour/groupe : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :**

**1.3 Adapter son comportement et son image selon les situations**

**Objectifs :**

**Objectifs pédagogiques**

Améliorer la cohérence entre l'image que l'on donne et celle que les autres perçoivent. Valoriser son comportement en tirant partie de ses atouts naturels. Trouver l'image pertinente se rapprochant le mieux de sa vraie personnalité. Augmenter l'aisance relationnelle. Renforcer la confiance en soi, renforcer votre potentiel.

**Compétences acquises**

À l'issue de cette formation, vous serez capable d'empathie et d'avoir confiance en vous ; en vous connaissant mieux. Vous serez en mesure d'analyser les autres personnalités, et ainsi de développer votre adaptabilité et votre sens de la répartie.

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**Journée 1 :**

**1. S'approprier les mécanismes de l'estime de soi**

- Définir estime de soi et confiance en soi
- Faire le point pour soi-même

**2. Renforcer ses bases personnelles d'estime de soi**

- S'impliquer dans la relation à soi-même
- Développer une position juste par rapport aux autres
- Renforcer son sentiment de sécurité intérieure

**3. Muscler sa confiance en soi**

- Muscler son attitude pour acquérir davantage de confiance
- Reconnaître ses propres qualités et celles des autres

**4. Connaître sa propre photographie assertive**

- Se connaître avec l'autodiagnostic
- Définir l'assertivité ou affirmation de soi
- Sortir des comportements limitants
- Les « jeux » relationnels : Sauveur / Victime / Persécuteur



**INTITULE DE L'ACTION :**

**1.3 Adapter son comportement et son image selon les situations**

**Programme (suite) :**

**Journée 2 :**

**5. Se servir de son ressenti**

- Comprendre le mécanisme émotionnel et son intérêt vital
- Accepter ses émotions
- Communiquer en utilisant ses émotions
- Surmonter son émotivité

**6. Mon image et ma personnalité**

- Mon image est-elle en adéquation avec ce que je veux représenter
- La première impression

**7. Analyser une situation par l'analyse transactionnelle**

- Développer une analyse instinctive
- Organiser mentalement son scénario
- Catégoriser et calibrer
- Identifier la personnalité de l'autre
- Identifier la meilleure posture et personnalité à adopter
- Enclencher le processus de changement



**Durée** (module d'une journée minimum) : 2 journées, soit 14 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :**

**1.4 Mieux gérer son temps**

**Objectifs :**

**Objectifs pédagogiques**

- Comprendre sa relation au temps. Acquérir une démarche positive pour gérer son temps. S'approprier ou se réapproprier des outils d'organisation

**Compétences acquises**

À l'issue de cette formation, vous serez capable de reconsidérer votre approche du temps, d'organiser vos journées de façon optimale, de mettre en pratique des outils méthodologiques mondialement utilisés.

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**Journée 1 :**

**1. La relation au temps**

- Approche personnelle : perception du temps
- Evaluation de son mode d'organisation
- Savoir se fixer des priorités
- Temps professionnel, le temps personnel
- Comprendre le rôle de ses valeurs personnelles
- 
- Confronter le temps et la réussite professionnelle
- 
- Analyse des « voleurs de temps »
- Action personnelle à mener

**2. Les outils d'organisation du travail**

- Connaître les principes d'organisation du temps
- Savoir fixer des priorités
- Clarifier ses missions
- Différencier l'urgent de l'important
- Diagnostiquer son emploi du temps
- Méthode ABC
- Plan de travail
- GANTT – PERT - SMART
- Outils d'organisation
- Check list ou modes opératoires
- Gestion de l'information



**INTITULE DE L'ACTION :**

**1.4 Mieux gérer son temps**

**Programme (suite) :**

**Journée 2 :**

**3. La relation avec les autres**

- Savoir intégrer les bonnes pratiques de gestion du temps
- Communication efficace
- Gestion du téléphone, des réunions, des entretiens
- Délégation utile
- Démarche assertive
- Réussir à dire non en le vivant bien



**4. Gestion du temps et informatique**

- Comment l'informatique peut m'aider à gérer mon temps
- Automatiser des tâches



**5. Le plan d'action individuel**

- Volonté de changer
- Savoir intégrer les bonnes pratiques de gestion du temps
- Formulation d'objectifs réalisables
- Plan d'action

**Durée** (module d'une journée minimum) : 2 journées, soit 14 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :**

**1.5 Mieux accueillir au téléphone et en face à face**

**Objectifs :**

**Objectifs pédagogiques**

Gagner en aisance et en efficacité au téléphone ainsi qu'en face à face pour rendre vos échanges seront nettement plus professionnels

**Compétences acquises**

À l'issue de cette formation, vous serez capable de constituer une équipe efficace et unie et de l'amener rapidement vers la performance.

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**Journée 1 :**

**1. Connaître les règles de l'accueil physique**

- Définir les missions, fonctions et rôles de la personne chargée de l'accueil
- Aménager l'espace accueil pour le rendre convivial et fonctionnel
- Soigner sa tenue vestimentaire et son attitude
- Connaître les différents types d'interlocuteurs (besoins, attentes, difficultés)
- Comprendre l'importance du premier contact
- Personnaliser l'accueil et se rendre disponible
- Faire patienter, orienter le visiteur
- Transmettre des informations claires
- Utiliser un discours professionnel de l'accueil à la prise de congés
- L'importance de la gestuelle ; décryptage des gestes



**2. Communiquer par téléphone**

- Utiliser un vocabulaire adapté
- Rester positif en toute circonstance
- Adopter les bonnes attitudes : sourire, écoute, flexibilité et disponibilité
- Etre clair, structuré et précis
- Utiliser la voix comme un outil : articulation, intonation, rythme, volume
- Savoir communiquer sans gestuel



**INTITULE DE L'ACTION :**

**1.5 Mieux accueillir au téléphone et en face à face**

**Programme (suite) :**

**Journée 2 :**

**3. Accueillir au téléphone**

- Identifier les cibles en réception d'appels
- Connaître les étapes de l'accueil téléphonique
- Traiter les appels entrants :
  - filtrer,
  - faire patienter,
  - orienter,
  - renseigner,
  - prendre un message et le transmettre
- Faire face aux interlocuteurs difficiles
- Cas particuliers :
  - faire une proposition commerciale
  - traiter une réclamation
  - annoncer une mauvaise nouvelle...
- Gérer les priorités entre l'accueil physique et les communications téléphoniques



**4. La démarche de « la découverte »**

- Les étapes de l'entretien réussie, physiquement ou au téléphone : de la découverte à la prise de congés
- Les mots magiques
- Les mots noirs
- Concevoir et personnalisé sa démarche de « la découverte »

**Durée** (module d'une journée minimum) : 2 journées, soit 14 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :**

**1.6 - Améliorer l'efficacité de son personnel**

**Objectifs :**

**Objectifs pédagogiques**

- Identifier les comportements difficiles pour soi et y faire face efficacement.
- Développer ses compétences de communicant en situation tendue.
- Conserver un climat professionnel favorable au travail collectif.

**Compétences acquises**

À l'issue de cette formation, vous saurez identifier et gérer les comportements qui vous sont difficiles tout en maintenant un climat de travail serein pour votre équipe, motiver votre équipe et introduire la performance dans votre entreprise

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**Établir des relations positives en adaptant son mode de communication**

**Auditer et optimiser les tâches de chacun**

**Savoir donner de l'autonomie et des responsabilités**

**Savoir écouter son personnel**



**Connaître son seuil de tolérance face aux comportements difficiles et gérer son stress**

- Définir ce qu'est un comportement difficile pour soi
  - Diagnostiquer les origines de la difficulté : contexte, dimension relationnelle, état passager
- Mise en situation : identification des types de personnalités

- Comprendre en quoi ses croyances personnelles influent sur les comportements de ses collaborateurs

- Se défaire de ses croyances pour éviter les mécanismes d'autorenforcement

- Observer et écouter pour entrer en relation

- Sortir du triangle dramatique : persécuteur, victime, sauveur

Partage d'expériences : sur des comportements qui ont mis les participants en difficulté dans leur management

**Adapter son mode de communication en tant que manager**

- Pratiquer l'écoute active pour identifier les causes du comportement difficile
- Connaître les bases de la communication verbale et non verbale
- Reconnaître les comportements dominants, envahissants, fuyants
- Identifier les modes de communication adaptés à ces comportements



- Utiliser des techniques de communication adaptées : reformulation, assertivité, analyse des faits
- Mise en situation : choix de la communication adaptée au type de personnalité

**INTITULE DE L'ACTION :**

**1.6 - Améliorer l'efficacité de son personnel**

Programme (suite) :

## Réagir efficacement pour réinstaurer un climat de travail serein au sein de son équipe

### Adopter un système de réponse adéquat

- Décoder rapidement la situation et choisir l'attitude adaptée
- Comment réagir à chaud, en entretien, en réunion, au téléphone

Exercice d'application : identification des bonnes attitudes pour recadrer sans bloquer la situation

- Mettre en place des mécanismes de protection de soi et de son équipe
- Prendre du recul pour réagir posément

Jeu de rôles : les participants jouent un manager, un collaborateur en situation de tension



### Préserver un climat serein pour maintenir le travail de son équipe

- Rester dans son rôle de manager
- Préserver son équipe en sachant se tourner vers les autres quand c'est nécessaire
- Adopter les stratégies de rééquilibrage et de recadrage adaptées
- Sortir des situations de blocage en ayant toujours une intention positive
- Utiliser les bons leviers pour instaurer une relation efficace



Mise en situation : gestion d'un comportement difficile tout en préservant le travail de l'équipe

Durée (module d'une journée minimum) : 2 journées, soit 14 heures

Périodes proposées : Ouvert toute l'année

Méthodes pédagogiques : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.



**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

Coût jour/groupe : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :**

**1.7 Analyser son marché**

**Objectifs :**

**Objectifs pédagogiques**

Ce stage vous présentera les différentes phases d'une étude de marché. Il vous proposera une méthodologie pour mieux appréhender votre environnement et positionner vos produits et vos prix en vue d'assurer les meilleures chances de succès au lancement de vos produits et services.

**Compétences acquises**

À l'issue de cette formation, vous serez capable d'analyser votre positionnement vis-à-vis de la concurrence, de cibler votre clientèle, de mieux négocier avec vos fournisseurs, de valider votre politique et stratégie commerciale.

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Connaissance de la clientèle cible du produit /service proposé**

- **Identifier les attentes et besoins**
  - Les grandes tendances du marché visé.
  - Le potentiel du marché cible.
  - Analyse détaillée de la demande : évolution, comportement du consommateur.
  - Identifier les critères de choix et d'achat.
  - La saisonnalité et l'effet mode.
  - Typologie des clients et segmentation : H/F, CSP...
  - Le choix d'implantation.
  
- **Validation du potentiel client**
  - Qualifier et quantifier la clientèle potentielle.
  - Cerner le marché de l'entreprise.



**2. Analyse du positionnement concurrentiel**

- Répertorier les entreprises, produits, marques présents sur le marché.
- Identification des leaders sur le marché.
- Mener son étude des concurrents dans la zone de chalandise. Qui, où, quels produits/services, quels prix ?
- Utiliser le concurrent comme source d'information.
- Construire les bases de la politique tarifaire.



**INTITULE DE L'ACTION :**

**1.7 Analyser son marché**

**Programme (suite) :**

**3. Connaissance des fournisseurs et négociation**

- Rechercher des fournisseurs.
- Grille comparative de tarifs pour les futurs produits/services.
- Elaborer ses conditions de règlement : rabais, ristournes, escomptes, remises sur quantité ...
- Négocier les tarifs par quantités.
- Cerner les marges de négociation.
- Valider les tarifs fournisseurs et de la marge brute à intégrer.



**4. Validation de politique tarifaire**

- Prendre en compte les premiers éléments de l'étude de marché.
- Méthodologie pour élaborer d'une grille de tarifs clients.
- Validation avant intégration au budget prévisionnel.

**5. Analyse de la stratégie commerciale : les 4P**

- Politique produit : le produit/service, élément central.
- Politique prix : mesurer l'impact sur les marges.
- Politique distribution. Placer la vente au coeur de la stratégie. Agir sur la force et les points de vente.
- Politique communication. Rendre le produit plus attrayant, plus visible.
- Choisir un mode de communication.



**Durée** (module d'une journée minimum) : 1 journée, soit 7 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis page suivante

**INTITULE DE L'ACTION :**

**1.8 Conquérir de nouveaux clients**

**Objectifs :**

**Objectifs pédagogiques**

- S'organiser pour mener efficacement son action de prospection.
- Prendre des rendez-vous de prospection qualifiés.
- Détecter ou faire émerger les besoins du prospect.
- Donner envie au prospect de travailler avec notre entreprise.
- Garder le cap et le mental face aux aléas de la prospection.

**Compétences acquises**

À l'issue de cette formation, vous serez capable de mener votre démarche de conquête de nouveaux clients.

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Préparer son action de prospection**

- Définir ses cibles.
- Constituer son fichier de prospection.
- Affiner son fichier : potentiel et accessibilité du potentiel.
- Qualifier son fichier : obtenir le bon interlocuteur.



**2. Choisir ses moyens de prospection**

- Les techniques d'approche directe :
  - mailing, téléphone, e-mailing.
- Les techniques d'approche indirecte :
  - salons professionnels, conférences, webinars, recommandation, essai gratuit.
- La prospection sur les réseaux sociaux.

**3. Obtenir des rendez-vous avec les prospects qualifiés**

- Préparer sa prospection téléphonique :
  - définir l'objectif adapté ;
  - se mettre en condition.
- Construire sa phrase d'accroche pour donner envie au prospect d'en connaître plus.
- Franchir les différents barrages.
- Argumenter l'intérêt du rendez-vous.
- Développer sa résistance à l'échec.



**INTITULE DE L'ACTION :**

**1.8 Conquérir de nouveaux clients**

**Programme (suite) :**

**4. Réussir le premier entretien prospect en face à face**

- Favoriser le premier contact par des comportements appropriés.
- Susciter l'intérêt du prospect par une accroche.
- Démontrer sa capacité d'écoute pour instaurer la confiance.
- Questionner pour comprendre les besoins explicites et implicites.
- Engager vers l'action :
  - argumenter pour convaincre.
- Conclure positivement l'entretien, quelle que soit l'issue.



**5. Mettre en place une dynamique de prospection efficace et motivante**

- Mettre en place un plan de prospection.
- Organiser son temps de prospection.
- Établir un plan de relance.
- Faire de chaque client un apporteur d'affaires.

**6. Les nouveaux outils de communication et de conquête clients**

- Les outils qualité.
- Les outils informatique.
- Les sms – mms – emailing
- Les réseaux



**Durée** (module d'une journée minimum) : 1 journée, soit 7 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :**

**1.9 Fidéliser ses clients**

**Objectifs :**

**Objectifs pédagogiques**

- Mettre en œuvre des outils d'écoute client et de suivi de satisfaction.
- Construire une stratégie de fidélisation de la clientèle pour entretenir et développer son portefeuille clients.

**Compétences acquises**

À l'issue de cette formation, vous serez capable de mettre en œuvre une politique de fidélisation et à l'évaluation de la satisfaction clients

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**Les enjeux de la relation client**

- Pour le collaborateur  
Répondre aux besoins et aux attentes des clients.  
Motivations et freins à la relation client.  
Représenter son entreprise.
- Pour l'entreprise  
L'offre souvent supérieure à la demande.  
Client roi et impact de la concurrence.  
Enjeux économiques.



**Créer une relation client de qualité**

- La préparation efficace.
- L'introduction gagnante.
- La découverte active.
- La présentation valorisée.
- La conclusion constructive.
- La consolidation de la relation.
- L'analyse objective.

**Les savoir-être du commercial**

- Comprendre sa personnalité.
- Contacter. Connaître. Convaincre

**Travaux pratiques**

*Quel vendeur êtes-vous?*

**Fidéliser par l'écoute**

- Le client au cœur de l'activité.
- Les principaux outils d'écoute.
- L'identification des besoins du client.
- La relation satisfaction/fidélité.



**INTITULE DE L'ACTION :**

**1.9 Fidéliser ses clients**

**Programme (suite) :**

**Les sept conditions pour fidéliser les clients**

Mobiliser les collaborateurs autour d'un combat pour le client.

Mettre en place "les essentiels".

Etablir des rituels.

Utiliser les "soft skills".

Préparer son état d'esprit.

Savoir répondre à la dialectique du client.

**Travaux pratiques**

*Les conditions de fidélisation.*



**Stratégie de fidélisation**

Déterminer vos clients cibles suivant leur importance, leur possibilité de développement ou leur rentabilité.

L'efficacité du service client.

La personnalisation de la relation client.

La récompense de la fidélité du client.



**Mettre en place un programme de fidélisation**

L'objet du programme de fidélisation.

Les raisons du choix de la cible commerciale.

La planification des actions de fidélisation.

**Travaux pratiques**

*Mise en place d'un programme de fidélisation.*

**Evaluation de la satisfaction clients**

Les réclamations.

Le choix des priorités d'amélioration.

La mesure des résultats clients.

Grilles d'autodiagnostic et formulaires d'enquête.

**Travaux pratiques**

*Elaboration de grilles d'analyse et d'enquête de satisfaction.*



**Durée** (module d'une journée minimum) : 1 journée, soit 7 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques

(QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis



## UNIVERS

### « COMPTABILITE »



**INTITULE DE L'ACTION :**

**2.1 : s'initier à la comptabilité**

**Objectifs :**

**Objectifs pédagogiques**

- Connaître les obligations juridiques et fiscales de son entreprise
- Comprendre les principes de la comptabilité, passer des écritures courantes et suivre ses comptes

**Compétences acquises**

À l'issue de cette formation, vous serez capable de comprendre les principes et les obligations d'une comptabilité d'entreprise, de gérer la comptabilité de base d'une entreprise

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1ERE JOURNÉE : L'ENTREPRISE ET LA COMPTABILITÉ**

- Chapitre 1 : L'organisation commerciale et les logiciels
- Chapitre 2 : L'organisation comptable
- Chapitre 3 : La comptabilité clients dans une société de ventes de biens
- Chapitre 4 : La comptabilité client chez un prestataire de services



Autodiagnostic et mise en situation : comptabilité d'une entreprise existante

**2EME JOURNÉE : L'ENTREPRISE ET SES FOURNISSEURS**

- Chapitre 1 : Les achats
- Chapitre 2 : Les charges
- Chapitre 3 : Les immobilisations

Exercice d'application : enregistrements comptable d'une entreprise

Mise en situation : préparation et conduite d'une comptabilité

**3EME JOURNÉE : L'ENTREPRISE ET SA TRÉSORERIE**

- Chapitre 1 : Le règlement et le suivi des dossiers clients
- Chapitre 2 : Le règlement et le suivi des dossiers fournisseurs
- Chapitre 3 : L'état de rapprochement bancaire

Mise en situation : préparation et conduite d'un suivi des dossiers comptable

**INTITULE DE L'ACTION :**

**2.1 : s'initier à la comptabilité**

**Programme (suite) :**

**4EME JOURNÉE : OPÉRATIONS DIVERSES**

- Chapitre 1 : La TVA
- Chapitre 2 : Les charges de personnel

Étude de cas : analyse des charges

Plan d'action personnel : formalisation des actions pour sa performance comptable



**Durée** (module d'une journée minimum) : 4 journées, soit 28 heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :** Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis page suivante

**INTITULE DE L'ACTION :**

**2.2 : S'initier au logiciel Ciel Gestion Commerciale**

**Objectifs :**

**Objectifs pédagogiques**

- Créer, modifier ses fichiers et réaliser des devis et factures.
- Gérer son stock, son fichier client et suivre les impayés.

**Compétences acquises**

À l'issue de cette formation, vous serez capable de gérer votre activité de gestion commerciale sur les logiciels CIEL ou EBP.

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**INITIALISATION DU LOGICIEL EBP OU CIEL**

- Renseignements généraux
- Familles articles – ouvrages
- TVA et modes de règlement
- Journaux comptables

Mise en situation et paramétrage

**PARAMÉTRAGES DES FICHIERS**

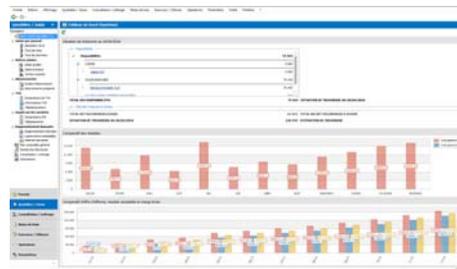
- Articles
- Ouvrages
- Clients
- Fournisseurs

Exercice d'application : paramétrages des différents fichiers

**DEVIS/FACTURES**

- Rédaction de devis
- Rédaction de bon de commande et de livraison
- Rédaction de factures
- Gestion des retours et avoirs, des consignes
- Commande fournisseurs et gestion des stocks

Mise en situation : utilisation du logiciel, et paramétrages spécifiques



**INTITULE DE L'ACTION :**

**2.2 : S'initier au logiciel Ciel Gestion Commerciale**

**Programme (suite) :**

**Piloter son logiciel au quotidien vers plus de performance :**

- Paramétrer ses états d'impression
- Gérer ses sauvegardes
- Créer et gérer des vues/filtres
- Conduire une personnalisation du logiciels



Étude de cas : Paramétrage des sauvegardes et restauration. Corrections et mise à jour

Plan d'action personnel : formalisation des actions pour paramétrer son logiciel

**Durée** (module d'une journée minimum) : 2 journée, soit 14 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :**

**2.3 : S'initier au logiciel Ciel/EBP Comptabilité**

**Objectifs :**

**Objectifs pédagogiques**

- Créer, modifier ses fichiers et paramétrer les critères de l'entreprise sur le logiciel
- Être capable de tenir la comptabilité générale et auxiliaire de son établissement.

**Compétences acquises**

À l'issue de cette formation, vous serez capable de gérer et tenir avec efficacité la comptabilité d'une entreprise.

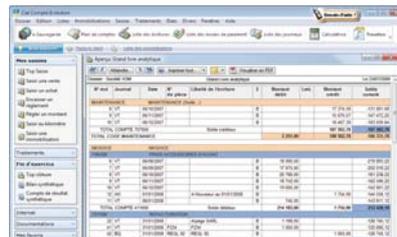
**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics, avoir des connaissances en comptabilité

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**CRÉATION RAPIDE D'UN DOSSIER COMPTABLE**

- Le paramétrage de la Société



**LA BASE COMPTABLE**

- Gestion des journaux, des comptes généraux, des comptes auxiliaires et bancaires
- Les particularités d'un journal et les caractéristiques des comptes selon leur nature

Mise en situation : préparation et création d'une comptabilité d'une entreprise

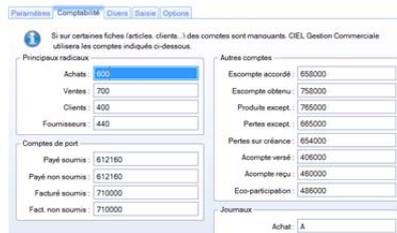
**LES SAISIES**

- La saisie standard et la saisie kilomètre (différé) : les différences
- La liste des écritures : tri et recherche d'écritures
- Consultation, modification, suppression d'écritures

Mise en situation : Exercice de saisie de différents types d'écritures

**LES TRAITEMENTS**

- Le travail sur un compte
- Lettrage manuel et automatique
- Le rapprochement bancaire manuel



Étude de cas : création, paramétrage, saisie et analyse des saisies

**INTITULE DE L'ACTION :**

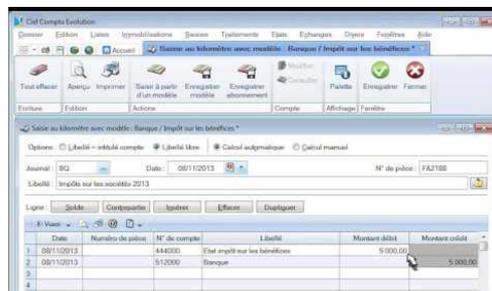
**2.3 : S'initier au logiciel Ciel/EBP Comptabilité**

Programme (suite) :

## LES ÉDITIONS

- Impression des journaux et autres
- Grand livre (global, partiel, série de compte...)
- Balance (globale, partielle, classe...)

Étude de cas : paramétrages des états



## LA GESTION DE LA TVA

- Edition TVA (état préparatoire), écriture d'opérations diverses et TVA
- TVA (débits/encaissements)

## LA GESTION DES EXERCICES

- Le travail à cheval sur 2 exercices
- Validation du « brouillard »
- Clôture d'un exercice et la génération des à-nouveaux

Étude de cas : paramétrage et saisie de la TVA et des exercices comptable

Durée (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21 heures

Périodes proposées : Ouvert toute l'année

Méthodes pédagogiques : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

Coût jour/groupe : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :**

**2.4 : Utiliser le logiciel Ciel/EBP Paye**

**Objectifs :**

**Objectifs pédagogiques**

- Maîtriser les fonctions générales du logiciel : gestion de la paie, des contrats, des congés payés...

**Compétences acquises**

À l'issue de cette formation, vous serez capable de gérer les payes, de les créer et de les éditer.

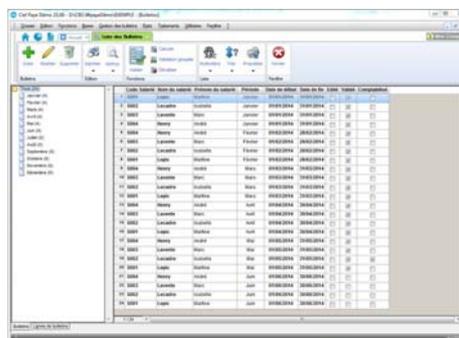
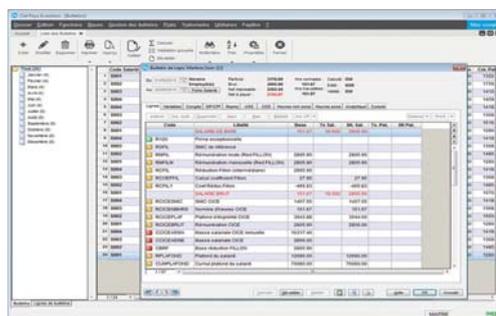
**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics, avoir des connaissances dans la paie

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**LES PRINCIPALES FONCTIONS**

- Plans de paie pré-paramétrés
- Modèles de bulletins selon profils
- Paie mensuelle, horaire, par point
- Paie inversée, temps partiels
- Gestion des Contrats
- Gestion des congés payés
- Fonction 35 heures et RTT
- Journal, livre de payes
- Fiche individuelle
- Virement électronique des salaires
- DADS-U (préparation)
- TDS
- Lien avec Word, Excel et Compta



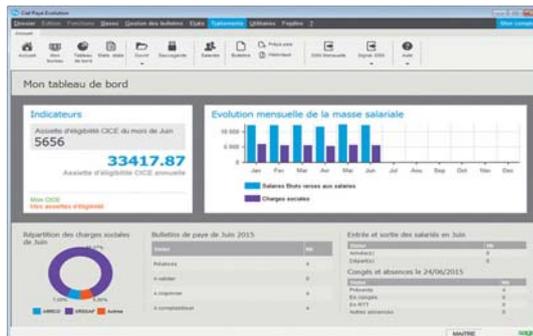
Mise en situation : création de la gestion de la paie sur le logiciel

**INTITULE DE L'ACTION :**

**2.4 : Utiliser le logiciel Ciel/EBP Paye**

**Programme (suite) :**

**Piloter son logiciel de paye vers plus de performance**



**Durée (module d'une journée minimum) :** 2 journées, soit 14 heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :** Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :**

**2.5 : Comprendre son bilan et son compte de résultat**

**Objectifs :**

**Objectifs pédagogiques**

- Analyser les chiffres pour mieux maîtriser la situation financière de son entreprise.
- Comprendre l'élaboration de la liasse fiscale.

**Compétences acquises**

À l'issue de cette formation, vous serez capable de comprendre le bilan et le compte de le résultat, de l'interpréter et de pour plus performance.

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics, avoir des connaissances pratiques de la comptabilité

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**LA BALANCE GÉNÉRALE ET SA PRÉSENTATION**

- Son découpage et les rapprochements avec les états financiers
- Présentation des états financiers
- Définition du concept «bilan»
- Composition et construction
- Vocabulaire et technique comptable
- Les différents postes du bilan : actif, passif et postes intermédiaires

Autodiagnostic de son entreprise

Mise en situation : présentation de différentes entreprises



**CONNAISSANCE ET COMPOSITION DES DIFFÉRENTS POSTES DU COMPTE DE RÉSULTAT**

- Charges et produits
- Exploitation
- Financier
- Produits d'exploitation, financiers, exceptionnels

Exercice d'application : Autour du compte de résultat, rédaction et analyse

Mise en situation : préparation et conduite d'une réunion de travail

**INFORMATIONS ISSUES DU BILAN ET DU COMPTE DE RÉSULTAT**

- Réalisation du solde intermédiaire de gestion et sa compréhension
- Approche des ratios financiers issus du bilan



Mise en situation : Analyser le bilan d'une entreprise

**INTITULE DE L'ACTION :**

**2.5 : Comprendre son bilan et son compte de résultat**

**Programme (suite) :**

**Piloter une entreprise à l'aide des données comptable, compte de résultat et bilan**



**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21 heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :** Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

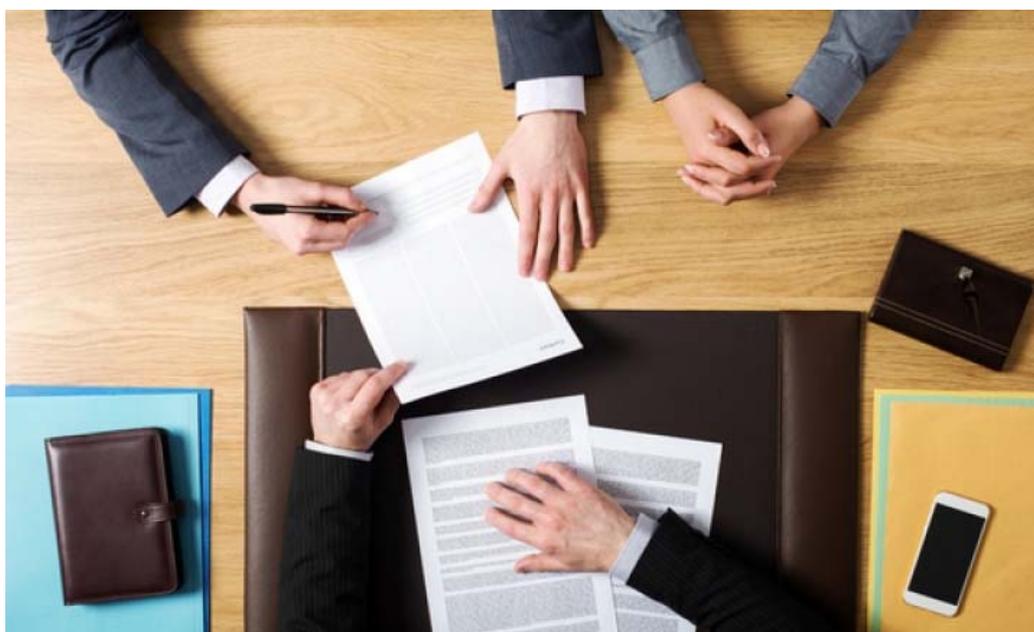
**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis



## UNIVERS

### « FORMATIONS JURIDIQUE »

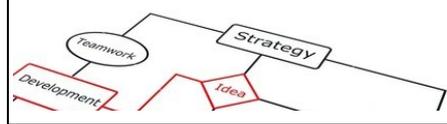


<b>INTITULE DE L'ACTION :</b>	<b>3.1 Connaître les aspects fiscaux de la transmission d'une entreprise</b>
<p><b><u>Objectifs :</u></b></p> <p>Préparer en toute tranquillité et sécurité la succession ou la transmission de son entreprise à son conjoint, à ses enfants ou à un tiers.</p> <p>Mise en place d'un plan d'action à mener pour favoriser une succession/transmission efficace</p>	
<p><b><u>Cible / niveau :</u></b> Ouvert à tous publics</p>	
<p><b><u>Nombre minimum et maximum de participants :</u></b> 1 à 12 personnes</p>	
<p><b><u>Programme :</u></b></p> <p><b>La transmission organisée</b></p> <p>Les mesures à prendre pour avantager son conjoint ou repreneur</p> <p>La transformation de l'entreprise individuelle en société : les arguments sociaux et fiscaux de ce changement</p> <p><b>La préparation de la succession</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les éléments d'inventaire et d'évaluation</li> <li>- Préparation des actionnaires</li> </ul> <p>L'évaluation de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les méthodes d'évaluation</li> <li>- Le rôle de l'expert</li> <li>- comptable</li> </ul> <p><b>Le dossier de l'entreprise à transmettre</b></p>	
<p><b><u>Durée</u></b> (module d'une journée minimum) : 1 journée soit 7 heures</p>	
<p><b><u>Périodes proposées :</u></b> Ouvert toute l'année</p>	
<p><b><u>Méthodes pédagogiques :</u></b> Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience du formateur.</p> <p>Remise de documents, statuts et formulaires déclaratifs aux stagiaires en fin de formation.</p> <p>Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.</p>	
<p><b><u>Coût jour/groupe :</u></b> Voir devis</p>	



<b>INTITULE DE L'ACTION :</b>	<b>3.2 Evaluer l'opportunité de créer une SCI</b>
<p><b><u>Objectifs :</u></b></p> <p>Evaluer l'opportunité de créer une SCI.</p> <p>Détecter les intérêts capitalistiques de la création d'une SCI.</p> <p>Connaître les incidences juridiques et fiscales d'une SCI.</p>	
<p><b><u>Cible / niveau :</u></b> Ouvert à tous publics</p>	
<p><b><u>Nombre minimum et maximum de participants :</u></b> 1 à 12 personnes</p>	
<p><b><u>Programme :</u></b></p> <p>Les critères de choix de la création d'une SCI.</p> <p>La responsabilité des associés.</p> <p>L'étude des statuts.</p> <p>Les modalités de fonctionnement.</p> <p>La fiscalité de la SCI et ses incidences dans le revenu des associés.</p> <p>La mise en œuvre du contrat de location.</p> <p>Bail professionnel ou bail commercial.</p> <p>Les et obligations du bailleur.</p> <p>Etude du bail commercial et analyse des clauses.</p> <p>Révision et résiliation du contrat de location.</p> <p>Financement de la SCI</p> <p>Gestion patrimoniale</p>	
	
	
<p><b><u>Durée</u></b> (<i>module d'une journée minimum</i>) : 1 journée soit 7 heures</p>	
<p><b><u>Périodes proposées :</u></b> Ouvert toute l'année</p>	
<p><b><u>Méthodes pédagogiques :</u></b> Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience du formateur (gérant, fondateur et comptable de 2 SCI).</p> <p>Remise de documents, statuts et formulaires déclaratifs aux stagiaires en fin de formation.</p> <p>Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.</p>	
<p><b><u>Coût jour/groupe :</u></b> Voir devis</p>	

<b>INTITULE DE L'ACTION :</b>	<b>3.3 Connaître les conséquences d'un passage en société</b>																														
<p><b>Objectifs :</b></p> <p>Évaluer les opportunités et les conséquences de transformer une entreprise individuelle en société</p>																															
<p><b>Cible / niveau :</b> Ouvert à tous publics</p>																															
<p><b>Nombre minimum et maximum de participants :</b> 1 à 12 personnes</p>																															
<p><b>Programme :</b></p> <p><b>LES CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES</b></p> <p>L'entreprise individuelle</p> <p>L'EURL</p> <p>La SARL</p> <div data-bbox="699 815 1294 1016" data-label="Figure"> </div> <p><b>LES CRITÈRES DE DÉCISION Á ÉTUDIER POUR VALIDER UN PROJET DE TRANSFORMATION DE SOCIÉTÉ</b></p> <p><b>LES CONSÉQUENCES FINANCIÈRES DE LA TRANSFORMATION</b></p> <p><b>LES DOCUMENTS Á ÉTABLIR ET LES DÉMARCHES Á EFFECTUER</b></p> <p><b>LE FONCTIONNEMENT DE LA SARL ET LES RESPONSABILITÉS DU GÉRANT</b></p> <p><b>LES RÉGIMES MATRIMONIAUX DU CONJOINT</b></p> <table border="1" data-bbox="895 1341 1358 1592"> <tr> <td>Société</td> <td>SA</td> <td>SARL</td> <td>Associé</td> <td>Civile</td> <td>SAS</td> </tr> <tr> <td>SCM</td> <td>Responsabilité</td> <td>EI</td> <td>SASU</td> <td>%</td> <td>Action</td> </tr> <tr> <td>Entreprise</td> <td colspan="2">Statut</td> <td>SNC</td> <td>EI</td> <td>€</td> </tr> <tr> <td>SELARL</td> <td>EI</td> <td>Juridique</td> <td>SCM</td> <td>Limité</td> <td></td> </tr> <tr> <td>IR</td> <td>Unipersonnelle</td> <td>Professionnelle</td> <td>SA</td> <td>EURL</td> <td></td> </tr> </table>		Société	SA	SARL	Associé	Civile	SAS	SCM	Responsabilité	EI	SASU	%	Action	Entreprise	Statut		SNC	EI	€	SELARL	EI	Juridique	SCM	Limité		IR	Unipersonnelle	Professionnelle	SA	EURL	
Société	SA	SARL	Associé	Civile	SAS																										
SCM	Responsabilité	EI	SASU	%	Action																										
Entreprise	Statut		SNC	EI	€																										
SELARL	EI	Juridique	SCM	Limité																											
IR	Unipersonnelle	Professionnelle	SA	EURL																											
<p><b>Durée</b> (module d'une journée minimum) : 1 journée soit 7 heures</p>																															
<p><b>Périodes proposées :</b> Ouvert toute l'année</p>																															
<p><b>Méthodes pédagogiques :</b> Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience du formateur.</p> <p>Remise de documents, statuts et formulaires déclaratifs aux stagiaires en fin de formation.</p> <p>Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.</p>																															
<p><b>Coût jour/groupe :</b> Voir devis</p>																															

<b>INTITULE DE L'ACTION :</b>	<b>3.4 Quitter le régime de l'auto-entrepreneur</b>
<p><b>Objectifs :</b> Etre opérationnel pour bien gérer la transition de son activité d'auto-entrepreneur vers un autre statut ; faire ses formalités et déclarations. Gérer son activité.</p>	
<p><b>Cible / niveau :</b> Ouvert à tous publics. Rendre autonome l'auto-entrepreneur dans son activité de gestion et dans sa prise de choix.</p>	
<p><b>Nombre minimum et maximum de participants :</b> 1 à 12 personnes</p>	
<p><b>Programme :</b></p> <p>Quitter le régime auto-entrepreneur, pourquoi ?, comment ?</p> <p>Dépassement de seuil d'application du régime, que faire ?</p> <p>Vous avez trop de charges d'exploitation ? Vous souhaitez protéger votre patrimoine personnel ?</p> <p>Vous souhaitez vous associer ? Vous vous développez rapidement ? vous avez besoins de financement ? que faire ?</p> <p>A chaque situation, une réponse personnalisée qui peut vous amener à quitter le statut auto-entrepreneur. Nous verrons ensemble pour chaque cas particulier comment le faire, quand le faire et quelles alternatives sont opportunes (EURL, SARL IR, SARL IS, SAS, ...). Quelles seront les impacts sur votre activité, sur votre statut, celle de votre conjoint(e), sur vos droits et sur vos obligations sociales, fiscales, et juridique.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-end;"> <div data-bbox="167 1500 614 1624">  </div> <div data-bbox="829 1422 1236 1612">  </div> </div> <div style="text-align: right; margin-top: 20px;">  </div>	
<p><b>Durée (module d'une journée minimum) :</b> 1 journée (soit 7 heures)</p>	
<p><b>Périodes proposées :</b> Ouvert toute l'année</p>	
<p><b>Méthodes pédagogiques :</b> Analyses de situations concrètes (en général celles des stagiaires).</p> <p>Analyse d'opportunités, analyse de risques...</p> <p>Apport de connaissances au fur et à mesure de l'analyse.</p> <p>Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.</p> <p>Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div data-bbox="997 1859 1228 2049">  </div> <div data-bbox="1252 1881 1436 2094">  </div> </div>	
<p><b>Coût jour/groupe :</b> Voir devis</p>	

<b>INTITULE DE L'ACTION :</b>	<b>3.5 Le démarrage réussi de l'auto-entrepreneur</b>
<p><b>Objectifs :</b> Etre opérationnel pour bien démarrer son activité en tant que auto-entrepreneur ; faire ses formalités et déclarations. Gérer son activité.</p>	
<p><b>Cible / niveau :</b> Ouvert à tous publics. Rendre autonome l'auto-entrepreneur dans son activité de gestion</p>	
<p><b>Nombre minimum et maximum de participants :</b> de 1 personne à 12 personnes</p>	
<p><b>Programme :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>auto-entrepreneur : pour qui ?, pour quoi ?</li> <li>Avantages et limitations du statut auto-entrepreneur</li> <li>Positiver les limitations</li> <li>Cotisations, chômage, retraites, assurance maladie ... toutes les bonnes questions à se poser</li> <li>Comprendre le statut du chef d'entreprise et de l'auto-entrepreneur en particulier</li> <li>Connaître les formalités administratives</li> <li>Bénéficier des aides à la création d'entreprise ACCRE</li> <li>Démarrer une activité en auto-entrepreneur, la réglementation liée à mon activité</li> <li>Les assurances et obligations</li> <li>Les formulaires à remplir et le n° Insee</li> <li>Indemnités allocations chômage (maintien ou versement)</li> <li>Facture-devis (mentions obligatoires)</li> <li>Les obligations comptables</li> <li>La déclaration des recettes</li> <li>Calcul et paiement des cotisations RSI</li> <li>Couverture sociale RSI et statut du conjoint</li> <li>Impôt sur le revenu auto-entrepreneur</li> <li>La déclaration de plein droit ou prélèvement libératoire</li> <li>Exonération de la Contribution Economique Territoriale et autres taxes</li> </ul>	



<b>INTITULE DE L'ACTION :</b>	<b>3.5 Le démarrage réussi de l'auto-entrepreneur</b>
<p><b>Objectifs :</b> Etre opérationnel pour bien démarrer son activité en tant que auto-entrepreneur ; faire ses formalités et déclarations. Gérer son activité.</p>	
<p><b>Cible / niveau :</b> Ouvert à tous publics. Rendre autonome l'auto-entrepreneur dans son activité de gestion</p>	
<p><b>Nombre minimum et maximum de participants :</b> de 1 personne à 12 personnes</p>	
<p><b>Programme (suite) :</b></p> <p>Exonération si prélèvement libératoire - exonération liée à l'activité - Cas particulier : professions libérales Sortie du régime auto-entrepreneur Dépassement des seuils et sortie volontaire Reprendre une entreprise avec le statut auto-entrepreneur Auto-entrepreneur et commerce en ligne ou commerce physique Les outils, notamment logiciels pour Auto-entrepreneurs</p>	
<p><b>Durée</b> (module d'une journée minimum) : 1 journée (soit 7 heures)</p>	
<p><b>Périodes proposées :</b> Ouvert toute l'année</p>	
<p>Méthodes pédagogiques : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques). Le formateur est lui-même auto-entrepreneur. Un guide pratique Auto-entrepreneur sera remis aux stagiaires à la fin de la formation. Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.</p>	
<p><b>Coût jour/groupe :</b> Voir devis</p>	



**LE GUIDE  
PRATIQUE  
de l'auto-  
entrepreneur**

## UNIVERS

### « FORMATIONS

### COMMUNICATION COMMERCIALE »



**INTITULE DE L'ACTION :**

**4.1 Savoir répondre à un appel d'offre**

**Objectifs :**

Connaître l'essentiel des réformes du CMP

Apprendre à maîtriser les démarches à suivre et le formalisme exigé - Savoir où trouver les appels d'offres

Apprendre à cibler les appels d'offres, à faire des choix et être capable de répondre aux appels d'offres

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**LA RÉGLEMENTATION EN VIGUEUR**

- Le contexte et les enjeux des marchés publics
- La réforme du code des marchés
- Les procédures
- L'exécution et le paiement des marchés
- La dématérialisation



**LA VEILLE SUR LES MARCHÉS PUBLICS ET PRIVÉS**

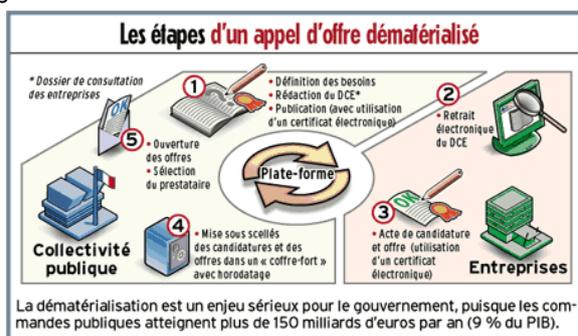
- Les modalités de publicité
- Les journaux
- Internet : comment rechercher les informations ?
- Abonnements auprès de prestataires spécialisés

**ÉTUDE DÉTAILLÉE D'UN CAS PRATIQUE**

- Décrypter une annonce
- Les documents constitutifs du marché
- La constitution d'un dossier de réponse

**LE CHOIX DU TITULAIRE DU MARCHÉ**

- Les critères de sélection
- Le classement des offres
- Les moyens de recours
- Les points clés des marchés publics



**Durée** (module d'une journée minimum) : 2 journées soit 14 heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :** Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience du formateur.

Remise de documents, statuts et formulaires déclaratifs aux stagiaires en fin de formation.

Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.

**Coût jour/groupe :** Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :**

**4.2 Savoir aménager sa boutique en site de vente**

**Objectifs :**

- Optimiser son point de vente et développer son chiffre d'affaires
- Amener les participants à une réflexion construite concernant leur point de vente et leur fournir les outils indispensables à cette réflexion
- Aborder les points clés du merchandising en terme d'organisation de la présentation visuelle

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**PERMETTRE AUX PARTICIPANTS DE RÉFLÉCHIR SUR LES AXES SUIVANTS :**

- Créer des zones de produits (structure de base)
- Construire des linéaires
- Placer les offres promotionnelles, de saison ou d'arrivage, sans modifier l'agencement de base
- Définir un cheminement logique pour faciliter la démarche du consommateur à travers une juxtaposition idéale des familles de produits
- Montrer l'assortiment et la logique d'association



**MINI AUDIT DU POINT DE VENTE AUTOUR DE 4 THÈMES**

- Vitrine et mise en valeur des produits
- Aménagements intérieurs
- Animation / Accueil et conseil du client



**LA VOCATION COMMERCIALE DU POINT DE VENTE**

- Positionnement en termes de choix, de qualité, de prix, de service, ambiance, animation
- La vocation commerciale va être déterminante pour l'implantation intérieure du point de vente

**LA CONNAISSANCE DE LA CLIENTÈLE**

- Qu'est-ce qu'un client, qui fréquente leur point de vente ?

**STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE**

- Après le mini-diagnostic, le formateur organise le déroulement de la formation en s'appuyant sur les cas des participants pour illustrer les apports et donner des conseils avec le groupe
- Chaque stagiaire bâtit son plan d'action
- L'utilisation des prises de vue vidéo projetées permet de rendre les conseils très concrets
- Participation interactive, avec reformulation et adaptation en fonction des besoins des participants
- Remise d'un support écrit reprenant une synthèse des informations de la formation

**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées soit 21 heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :** Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience du formateur.

Remise de documents, statuts et formulaires déclaratifs aux stagiaires en fin de formation.

Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.

**Coût jour/groupe :** Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :**

**4.3 Utiliser des techniques de ventes gagnantes**

**Objectifs :**

**Objectifs pédagogiques**

- Développer son pouvoir de persuasion
- Mettre en place des techniques de ventes et d'influence subtiles
- Améliorer son argumentaire produit et prix
- Optimiser son retour sur investissement pour chaque client.

**Compétences acquises**

À l'issue de cette formation, vous concrétiserez d'avantage vos ventes, vous serez en mesure convaincre d'accueillir le client et définir ses besoins, de convaincre le client et traiter ses objections, de conclure une vente. Mais également, de cibler vos partenaires et clients potentiels : professionnels et particuliers ; de les contacter : téléphone, déplacement, mail, questionnaire...

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Cinq réflexes comportementaux de la vente**

- Questionnement et l'écoute
- Focalisation sur l'objectif
- Anticipation des points négatifs de notre offre
- Intérêt pour le client
- Importance du silence



**2. Questions pour conduire l'entretien**

- Rappel sur les types de question et leurs usages respectifs
- Identification des informations-clés à obtenir pour vendre plus facilement son produit ou service
- Enchaînement des questions pour faire dire ce que l'on veut entendre

**3. Utilisation de l'accroche commerciale**

- Situations d'utilisation de l'accroche : pour gagner du temps et ferrer la vente
- Construction d'une accroche à partir du besoin du client et de la valeur d'usage du produit
- Adaptation du type d'accroches aux situations rencontrées

**4. Pratique du closing en 3 temps pour verrouiller le client**

- Hiérarchisation des besoins du client
- Transformation de la situation client en opportunité de vente
- Pré-vente de l'argumentation



**INTITULE DE L'ACTION :**

**4.3 Utiliser des techniques de ventes gagnantes**

**Programme (suite) :**



**5. Vente et la défense de son prix**

- Savoir présenter avantageusement son prix et minimiser les objections
- Savoir traiter l'objection prix
- Traitement des différents cas possibles : le « joueur », la concurrence, le budget

**6. Argumentation qui renforce l'impact de son discours**

- Utilisation du modèle : caractéristique-avantage-preuve
- Adaptation de l'argument en fonction de la motivation du client
- Techniques pour augmenter l'impact de ses arguments

**7. Techniques pour inciter le client à passer à l'action**

- Identification des signaux d'achat parmi : la projection, la satisfaction, la discussion prix

**Lever les obstacles : Le client est d'accord, il reporte sa décision à plus tard, le client doute,...**



**Durée** (module d'une journée minimum) : 1 journée, soit 7 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis page suivante

<b>INTITULE DE L'ACTION</b>	<b>4.4 – Réussir une négociation</b>
-----------------------------	--------------------------------------

**Objectifs :**

**Objectifs pédagogiques**

- Identifier les étapes et les méthodes de la négociation.
- Bâtir des argumentaires convaincants et adaptés.
- Traiter les objections, déjouer les pièges et sortir des blocages d'une négociation.

**Compétences acquises**

À l'issue de cette formation, vous saurez préparer et conduire vos négociations avec succès.

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**Identifier les préalables indispensables**

**Se préparer à négocier**

- Définir les différents types de négociations et leurs composantes
- Identifier les clés d'une négociation réussie
- Cerner les enjeux et objectifs à atteindre : distinguer objectifs principaux et secondaires
- Analyser ses propres marges de manœuvre dans la négociation et anticiper celles de son interlocuteur

**Mieux connaître son interlocuteur pour adapter son comportement et sa stratégie**

- Analyser les différents types d'interlocuteurs : leur stratégie et leur comportement prévisibles en situation de négociation
- Identifier leurs attentes et leurs motivations

Exercice d'application : mise en commun d'argumentaires

**Mener à bien le processus de négociation**

**Maîtriser les outils pour déclencher l'adhésion**

- Utiliser les techniques d'écoute et de persuasion : l'écoute active et l'interaction
- La conviction : provoquer l'adhésion au projet

**Dresser un déroulé de la négociation en cinq étapes**

- Démarrer une négociation : les écueils à éviter
- Garder le contrôle et l'initiative de la négociation
- Hiérarchiser sa pensée pour mettre en place son argumentation
- Entretenir un climat de coopération
- Clore la négociation au moment opportun

Mise en situation : entraînement intensif à la négociation



## INTITULE DE L'ACTION 4.4 – Réussir une négociation

### Programme (suite) :

#### Traiter et vaincre les objections

- Transformer l'objection en demande constructive
- Adapter les cinq techniques et comportements pour éviter l'affrontement et maintenir un climat propice aux échanges

#### Éviter les impasses, les blocages et gérer les situations conflictuelles

- Canaliser les différends entre interlocuteurs
- Vaincre la méfiance
- S'affirmer sans agressivité face aux interlocuteurs difficiles
- Résoudre les conflits, apaiser les tensions et sortir de situations tendues
- Identifier les signaux d'accord, de désaccord et décoder le non-verbal

Mise en situation : techniques de négociation adaptées aux contextes difficiles



#### Faire adhérer et conclure un accord gagnant-gagnant

- Identifier la signification de l'engagement pour le client
- Découvrir les sept méthodes efficaces pour accompagner et conforter le client
- Ouvrir la discussion et orienter le sujet sur de nouvelles affaires

Plan d'action personnel : prise d'engagements concrets pour préparer et réussir sa prochaine négociation



**Durée** (module d'une journée minimum) : 2 journées, soit 14 heures

(possibilité en 1 journée, soit 7 heures)

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis page suivante

## UNIVERS

### « FORMATIONS

### LEGISLATION SOCIALE »



## INTITULE DE L'ACTION

## 5.1 Préparer le document unique obligatoire

### Objectifs :

#### Objectifs pédagogiques

- Prise en compte de l'Hygiène et de la Sécurité dans l'organisation du travail en élaborant un document unique
- Evaluer les risques professionnels afin de diminuer les éventuelles menaces de maladies et accidents du travail

#### Compétences acquises

À l'issue de cette formation, vous saurez préparer et rédiger le document unique avec succès.

Cible / niveau : Ouvert à tous publics

Nombre minimum et maximum de participants : 1 à 12 personnes

### Programme :

- Les obligations législatives et réglementaires en matière de prévention
- Les types de risques : stratégiques, projets, produits, utilisation, maintenance
- Le recensement et l'évaluation de risques
- L'élaboration du programme d'action
- Ebauche du document unique



### RESPONSABILITÉ CIVILE ET PÉNALE

### LES ACTEURS LOCAUX DE LA PRÉVENTION

- La responsabilité du chef d'entreprise : depuis 2011, la loi demande à tout employeur (au moins un salarié ou un apprenti) de formaliser dans un document les risques encourus par les salariés dans l'exercice de leurs activités : chute, coupure, brûlure,....
- Le service de la médecine professionnelle et préventive
- L'implication des acteurs



### LES CONCEPTS DU MANAGEMENT DE RISQUES

- Qu'est-ce qu'un risque ? Les notions d'événements, de causes et de conséquences
- La mesure d'un risque : probabilité, impact et gravité
- Risques et niveaux de responsabilité : qui gère, qui décide, qui assume ? La portée d'un risque
- La répartition contractuelle : donneuse d'ordres, sous-traitante

**INTITULE DE L'ACTION**

**5.1 Préparer le document unique obligatoire**

Programme (suite) :

**LA CONNAISSANCE ET LES TECHNIQUES DE PRÉVENTION**

- Structurer sa campagne de prévention par le recensement, l'évaluation des risques et l'élaboration d'un plan d'action
- Démarche participative de résolution de problème pour réaliser un DU personnalisé pour chacun des participants



Durée : possibilité en 1 journée, soit 7 heures

Périodes proposées : Ouvert toute l'année

Méthodes pédagogiques : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

Coût jour/groupe : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION**    **5.2 Maîtriser la réglementation du bulletin de salaire**

**Objectifs :**

**Objectifs pédagogiques**

- Acquérir de solides compétences permettant l'établissement des bulletins de paie de ses salariés

**Compétences acquises**

À l'issue de cette formation, vous saurez préparer et rédiger les bulletins de paie avec succès.

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**RAPPEL DU CADRE JURIDIQUE DE LA PAIE**

- L'environnement réglementaire
- Le principe de la mensualisation
- La durée légale du travail

**STRUCTURE ET ORGANISATION DE LA PAIE**

- La classification des rubriques de paie
- Les mentions obligatoires du bulletin de paie
- Les annexes au bulletin de paie

**LES ÉLÉMENTS DE LA RÉMUNÉRATION BRUTE**

- Le salaire de base
- Les heures supplémentaires
- Le repos compensateur
- Les avantages en nature
- Les heures de nuit
- Les primes

**LES ÉLÉMENTS D'ABSENTÉISME**

- Le taux de déduction de l'absentéisme
- Le calcul des indemnités de congés payés
- L'indemnisation des périodes de maladie
- Rappel sur les IJSS
- Les autres motifs d'absentéisme



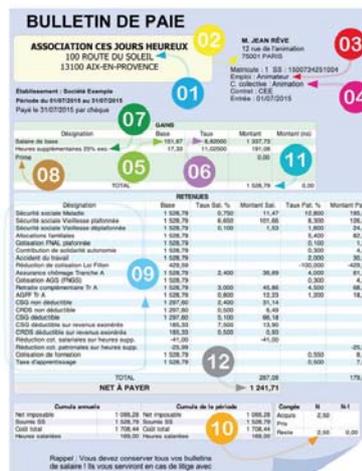
## INTITULE DE L'ACTION 5.2 Maîtriser la réglementation du bulletin de salaire

### Programme (suite) :

#### LES COTISATIONS SOCIALES

- Les obligations liées aux cotisations sociales
- Les bases de calcul
- Le plafond sécurité sociale
- Les organismes collecteurs
- L'URSSAF
- L'ASSEDIC
- Les caisses de retraites
- Les taux en vigueur

#### LES CHARGES OBLIGATOIRES LIÉES A LA PAIE



**Durée** : possibilité en 2 journées, soit 14 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

## INTITULE DE L'ACTION

## 5.3 Connaître la réglementation du travail

### Objectifs :

#### Objectifs pédagogiques

- Connaître l'essentiel de la législation sociale
- Intégrer le droit social dans sa pratique de dirigeant
- Eviter les principaux risques contentieux
- Gérer ses relations avec les principaux acteurs du droit social

#### Compétences acquises

À l'issue de cette formation, vous saurez gérer vos obligations avec succès.

Cible / niveau : Ouvert à tous publics

Nombre minimum et maximum de participants : 1 à 12 personnes

### Programme :

#### LA RELATION INDIVIDUELLE DU TRAVAIL : LE CONTRAT DE TRAVAIL

- Les règles de droit du travail applicables à l'entreprise
- La formation et la rédaction du contrat de travail
- Les obligations réciproques nées du contrat de travail
- Le pouvoir de direction et le pouvoir disciplinaire



#### LA RELATION COLLECTIVE DU TRAVAIL : LE DIALOGUE SOCIAL

- L'organisation du dialogue social en France depuis 1982
- Le statut des représentants du personnel
- La représentativité syndicale : les nouveaux critères

#### LES ORGANES DE CONTRÔLES EXTERNES A L'ENTREPRISE

- L'inspection du travail
- La Médecine du Travail
- Les organismes sociaux : URSSAF...

#### L'ACTUALITÉ DU DROIT DU TRAVAIL

- La LFSS et la Loi de Finances
- La loi de modernisation du marché du travail
- Les nouveautés des dernières lois sociales





## INTITULE DE L'ACTION 5.3 Connaître la réglementation du travail

### Programme (suite) :

#### **LES PRINCIPAUX MODES DE RUPTURE DU CONTRAT DE TRAVAIL**

- La démission
- Le licenciement
- L'inaptitude physique
- La rupture conventionnelle

#### **LA RESPONSABILITÉ PÉNALE DU DIRIGEANT EN DROIT DU TRAVAIL**

- L'hygiène et la sécurité
- Les droits collectifs des salariés
- Les libertés individuelles et les discriminations
- La protection sociale



Durée : possibilité en 2 journées, soit 14 heures

Périodes proposées : Ouvert toute l'année

Méthodes pédagogiques : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

Coût jour/groupe : Voir devis



UNIVERS  
FORMATIONS  
INTERNET ET MULTIMEDIA



<b>INTITULE DE L'ACTION :</b>	<b>6.1 – Booster sa pratique d'internet</b>
<p><b>Objectifs :</b> Gagner du temps, gagner en performance, gagner en sécurité dans l'utilisation d'internet. Maîtrise avancée du navigateur Web et de la messagerie électronique</p>	
<p><b>Cible / niveau :</b> Ouvert à tous publics</p>	
<p><b>Nombre minimum et maximum de participants :</b> 1 à 12 personnes</p>	
<p><b>Programme :</b></p> <p style="text-align: center;"><u><b>Journée 1</b></u></p> <p><b>Booster sa connexion internet</b></p> <p><b>Internet pour la recherche de fournisseurs / internet pour la recherche de clients</b></p> <p><b>Internet et l'import / Export. Utilisation, optimisation des outils de recherche</b></p> <p><b>Mieux rechercher sur internet</b></p> <p><b>Mieux gérer son internet, optimiser sa productivité avec internet</b></p> <p><b>Les nouvelles pratiques, et les évolutions techniques.</b></p> <p><b>Comparer et acheter dans les meilleures conditions avec internet</b></p> <p style="text-align: center;"><u><b>Journée 2</b></u></p> <p><b>L'e-mailing, et les autres outils apparentés.</b></p> <p><b>Les nouveaux sites incontournables...</b></p> <p><b>Forum, chat, blog,..., traduire de documents ...</b></p> <p><b>Ma gestion personnelle et d'entreprise sur internet</b></p> <p><b>Sécuriser mes surfs internet</b></p> <p><b>Téléchargement, tout ce qu'il est possible de faire légalement (anti-virus gratuit...)</b></p>	
<p><b>Durée</b> (module d'une journée minimum) : 2 journées, soit 14 heures</p>	
<p><b>Périodes proposées :</b> Ouvert toute l'année</p>	
<p><b>Méthodes pédagogiques :</b> Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).</p> <p>Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur. Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.</p> <p><b>Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.</b></p>	
<p><b>Coût jour/groupe :</b> Voir devis</p>	



**INTITULE DE L'ACTION :**

**6.2 Rendre visible son entreprise sur le net en créant un site gratuit**

**Objectifs :** Maîtriser tous les éléments et étapes nécessaires pour réaliser un site

internet et mettre en pratique ces apports théoriques par la création de son site.

Concevoir et organiser un site Web

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

### Journée 1

**Que dire et montrer sur son site**

**Construire son plan et son argumentaire**

**Trouver les mots qui accrochent**

- Les mots importants dans les pages Web
- Ce qu'il faut faire et ne pas faire

**Trouver sa chartre graphique / Organisation graphique de site**

**Quelles solutions pour créer et faire vivre son site**

- Créer un site Web à l'aide d'un modèle / Construire de toutes pièces un site Web
- L'arborescence d'un site



### Journée 2

- Créer et importer un site Web
- Créer une page d'accueil et ajouter du texte
- Ajouter des pages Web
- Placer des images dans les pages Web
- Les liens hypertexte : créer des liens vers d'autres pages
- Ajouter du son et de la musique
- Mettre à jour et maintenir un site web



**Approche de l'écriture Web**

**HTML & WYSIWYG**

**les pages, les tableaux, les liens hypertextes**



**INTITULE DE L'ACTION :** 6.2 Rendre visible son entreprise sur le net en créant un site

Programme (suite) :

Journée 3

Les outils de style

Les composants actifs standards et les composants

Les extensions Serveur

Les assistants

Les paramètres de site

Le téléchargement intégré

Edition d'images



Journée 4

Interface utilisateur avancée

- Réalités virtuelles
- Techniques d'animation
- Intégration JAVA Script
- Réserver son nom de domaine
- L'hébergement gratuit ou professionnel /
- Mise en ligne sur site / Publier des pages Web / effectuer la maintenance d'un site
- Les outils de transfert FTP / Mettre à jour le site
- Le référencement gratuit ou commercial



Durée (module d'une journée minimum) : 4 journées, soit 28 heures

Périodes proposées : Ouvert toute l'année

Méthodes pédagogiques : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

Coût jour/groupe : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 6.3 Faire évoluer son site Web commercial

**Objectifs :** perfectionner votre site Internet, maintenir son attractivité et développer une relation interactive avec vos clients et prospects.

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

- Mettre à jour votre site Internet.
- Enrichir votre site en mettant en place une newsletter, un forum...
- Connaître les modalités de référencement de votre site web.
- L'appropriation des outils permettant d'effectuer vous-même vos mises à jour et les enrichissements voulus.
- L'apprentissage de nouvelles fonctionnalités.
- Les campagnes de publicités google
- Interaction entre mon site web et facebook et les réseaux sociaux
- E-mailing, créer sa campagne de mailing pour internet
- Créer des supports pdf téléchargeables
- Créer d'autres documents téléchargeables
- Créer une zone « membres »
- Améliorer le graphisme de son site internet
- Réalités virtuelles
- Techniques d'animation
- Intégration JAVA Script
- Vers le commerce en ligne et le paiement en ligne sécurisé
- Faire de l'évènementiel sur mon site internet



**Durée** (module d'une journée minimum) : 1 journée, soit 7 heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :** Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant**

**1 mois après la formation.**



**Coût jour/groupe :** Voir devis

## INTITULE DE L'ACTION

## 6.4 Les astuces d'une messagerie efficace

**Objectifs :** Gérer l'abondance des courriels en qualité d'expéditeur et de receveur, les prioriser, les classer. Etre capable de gérer et de paramétrer une messagerie électronique, un système de gestion du temps et des tâches

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

### Programme :

#### 1. Les principes de gestion du temps appliqués à Outlook et autres messageries

- Mauvaises habitudes
- Pratiques chronophages
- Bonnes pratiques



#### 2. Organiser sa boîte de réception de messages

- Créer une catégorie pour permettre des recherches
- Trier et organiser ses messages
- Utiliser des dossiers de rangement
- Créer et utiliser des dossiers personnels (en local)
- Automatiser le classement des messages reçus dans des dossiers
- Prévenir ses correspondants de son absence



#### 3. Améliorer la gestion des messages

- Comment le courriel peut aider ou nuire à la gestion du temps
- Coûts réels en temps d'utilisation des courriels
- Quand, comment et pourquoi utiliser le courriel
- Diminuer les pertes de temps dues aux interruptions par les courriels
- Trucs et astuces pour une meilleure rédaction de courriels
- Utiliser plus judicieusement le A, le CC, et le CCI
- Utiliser certaines options avancées pour l'envoi des courriels
- Classer adéquatement les courriels à court, moyen et long terme et effectuer des recherches efficaces
- Utiliser les options avancées et les dossiers de recherche
- Utiliser les historiques clients pour gérer l'information par personne
- Créer des règles de messagerie pour diminuer le nombre de courriels dans la boîte de réception, les trier plus facilement et plus vite
- Utiliser les actions rapides (règles ponctuelles)
- Gérer adéquatement les dossiers Contacts et les listes de distribution

## INTITULE DE L'ACTION

## 6.4 Les astuces d'une messagerie efficace

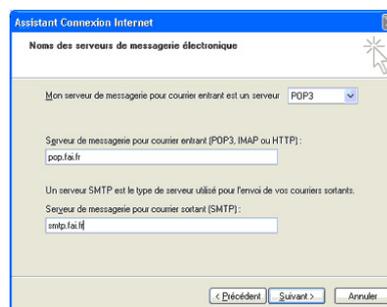
### Programme :

- Paramétrer les alertes de nouveaux messages
- Gérer les courriers indésirables
- Marquer des messages avec les indicateurs rapides
- Utiliser les boutons de vote pour faciliter le suivi des réponses
- Filtrer les messages avec les dossiers de recherche
- Utiliser l'affichage Conversation
- Associer une couleur à un expéditeur avec la mise en forme automatique
- Les astuces du formateur



### 4. Paramétrer sa messagerie

- Une ou plusieurs adresses e-mails
- Avoir plusieurs e-mails, conséquences
- Avoir plusieurs Boîtes aux lettres
- Junk-mail, courriers indésirables
- E-mailing



**Durée** (module d'une journée minimum) : 1 journée, soit 7 heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :** Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 6.5 Réseaux sociaux utilisation personnelle ou professionnelle

**Objectifs :**

Avec cette formation, nous vous proposons de vous familiariser avec les plateformes de réseaux sociaux les plus reconnues, d'en comprendre les fonctionnements, le vocabulaire, les enjeux et les ressources. Vous serez ainsi à même de vous y projeter et de donner une orientation supplémentaire à votre communication, et/ou l'utiliser pour des besoins personnels.

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1/ Comprendre le rôle d'une page Facebook dans la stratégie et les enjeux commerciaux**



- Potentiel et les particularités commerciales de Facebook
- Actions commerciales réalisables par Facebook
- Formaliser et rédiger le cahier des charges de la Page FB

**2/ Préparer les Ingrédients d'une Page Facebook**

- Les composantes visuelles et textuelles de la Page
- Les messages types pour recruter les premiers fans
- Les 5 premiers contenus à publier sur le mur



**3/ Créer, paramétrer et compléter la page**

- Créer et personnaliser le style graphique de la Page
- Prendre en main l'interface de l'administration
- Mettre en place la barre de navigation simple
- Intégrer une landing page de recrutement de fan

**4/ Créer et intégrer d'outils de communication**

- Intégrer un formulaire de contact
- Intégrer un formulaire d'abonnement au Newsletter
- Inviter les premiers fans parmi les contacts
- Personnaliser les outils marketing prêts à l'emploi
- Apprendre à créer et



<b>INTITULE DE L'ACTION :</b>	<b>6.5 Réseaux sociaux utilisation personnelle ou professionnelle</b>
<p><b><u>Programme (suite) :</u></b></p> <p><b>5/ Mesurer, Analyser les retombées et optimiser</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils de mesure de la performance disponibles sur la Page</li> <li>• Associer les performances d'un site à la page Facebook</li> </ul> <p><b>6/ les autres réseaux sociaux, twitter, viadeo,...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fonctionnement et utilisation</li> <li>• Communiquer sur votre entreprise, votre enseigne ou marque</li> <li>• Appréhender Twitter et évaluer quels sont vos besoins et votre approche pour y exister et vous y déployer</li> <li>• Créer et animer un compte Twitter, apprendre à l'utiliser directement ou via un mobile ou via un client ;</li> <li>• Gagner du temps et gagner en performance.</li> <li>• Utiliser Viadeo</li> </ul> <div style="text-align: right;">    </div> <p><b>Création des comptes Facebook, twitter, et viadeo pendant la session de formation</b></p>	
<p><b><u>Durée</u></b> (module d'une journée minimum) : 1 journée, soit 7 heures</p>	
<p><b><u>Périodes proposées</u></b> : Ouvert toute l'année</p>	
<p><b><u>Méthodes pédagogiques</u></b> : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).</p> <p>Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.</p> <p>Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.</p> <p><b>Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.</b></p>	
<p><b><u>Coût jour/groupe</u></b> : Voir devis</p>	

**INTITULE DE L'ACTION :** 6.6 Créer un montage vidéo

**Objectifs :** Etre capable de gérer de manière autonome un projet vidéo

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**Journée 1 :**

Initiation théorique et pratique à la prise de vue vidéo

Utiliser les logiciels WINDOWS pour créer vos montages

Les différents logiciels de montage vidéo, leurs intérêts et écueils

Apprendre à monter des DVD, photo vidéo et des compilations CD

Compréhension du montage vidéo avec :

Les formats de l'image. Les formats vidéo. Les formats audio.

Les formats de compression. Le format analogique et le format DV (Digital Video).

La gestion de la bibliothèque de son.

Le montage vidéo. Le montage audio.

Incrustation musicale

**Journée 2 :**

Les effets vidéo : colorimétrie, gestion de l'interlignage...

Les effets audio : réduction de bruit, compression...

Synchronisation du son à l'image

Incrustation de textes simples et animés, création d'un générique

Incrustation d'images ou de vidéos dans une vidéo (PIP)

Diffusion sur internet d'une vidéo ou Création d'un film DVD



**Durée** (module d'une journée minimum) : 2 journées, soit 14 heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :** Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur. Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis suivante

**INTITULE DE L'ACTION :** 6.7 Utiliser le logiciel Publisher

**Objectifs :** Réaliser soi-même des documents commerciaux de qualité (papier entête, publicités, catalogues...)

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**MISE EN PAGE**

- Création de brochures, bulletins, bannières, prospectus, papier en-tête, carte de visite, calendriers, logos, etc.
- Mise en page prédéfinie
- Multi-colonnes
- Habillage et rotation de texte



**ILLUSTRATION**

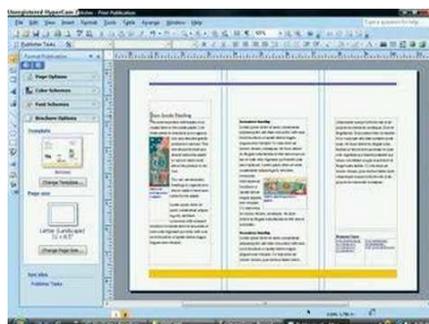
- Bibliothèque d'images
- Importation de nombreux formats : PCX, BMP, Kodak
- Outil de dessin vectoriel

**TYPOGRAPHIE**

- Word Art pour les effets spéciaux
- De nombreuses polices True Type

**TRAITEMENT DE TEXTE**

- Vérification orthographique
- Pagination
- Importation de fichiers



**Durée :** 1 journée, soit 7 heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :** Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur. Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 6.8 Apprendre à utiliser la photo numérique

**Objectifs :** apprendre à utiliser la photo numérique, depuis la prise de vue jusqu'à son utilisation finale. Acquérir les bases du numérique et son vocabulaire. Connaître les principes de base de la photographie. Utiliser l'appareil photo numérique, transférer les photos sur son ordinateur et les organiser. Effectuer des retouches. Créer des diaporamas photos. Exporter sur CD ou DVD

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

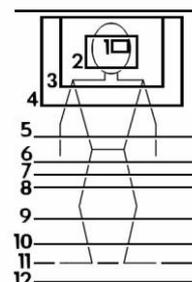
## 1. Introduction

- Les avantages d'un appareil photo numérique
- Les types d'appareils photo numérique
- Les caractéristiques d'un APN
- Choisir un appareil photo numérique
- Régler son appareil photo en fonction de ses prises de vues
- Le stockage des photos
- Le classement des photos



## 2. Prise de vue

- Utilisation de la profondeur de champ et de la vitesse
- Position de corps, cadrages et perspectives
- Prendre la photo



## 3. Organiser ses photos

- Transfert des photos sur son ordinateur
- Définir une photo en image d'arrière-plan du bureau
- Utiliser l'album photos en écran de veille
- Utiliser un logiciel d'organisation et de gestion des photos
- Formats de fichiers et enregistrement
- Notions de métadonnées



**INTITULE DE L'ACTION :**

**6.8 Apprendre à utiliser la photo numérique**

Programme (suite) :

#### 4. Retoucher ses photos

- Les logiciels de retouche photos
- Redimensionner une photo
- Appliquer des effets à une photo
- Effectuer des réglages sur l'image
- Les outils de sélection et application d'effets ciblés
- Les outils de transformation
- Ajouter du texte



#### 5. Utiliser ses photos

- Créer et graver un DVD de photo
- Partager ses photos sur Internet



Durée : 1 journée, soit 7 heures

Périodes proposées : Ouvert toute l'année

Méthodes pédagogiques : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur. Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

Coût jour/groupe : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 6.9 Utiliser le logiciel Power Point

**Objectifs :** Réaliser soi-même des documents commerciaux de qualité (papier entête, publicités, catalogues...)

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**PRÉSENTATION**

- Généralités

**LES DOCUMENTS**

- Présentations
- Pages Web

**INSERTION DE TEXTES ET D'OBJETS**

- Saisie et modification de texte
- Insertion et modification d'objets
- Insertion et modification de tableaux

**LES DIAPOSITIVES**

- Diapositive
- Impression

**GESTION ET PRÉSENTATION DU TEXTE ET DES OBJETS**

- Mise en valeur du texte
- Gestion des objets
- Présentation des objets

**DIAPORAMAS**

- Diaporamas
- Effets spéciaux



**Durée :** 1 journée, soit 7 heures

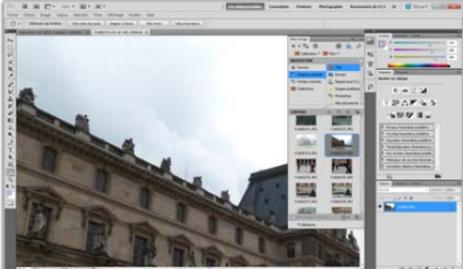
**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :** Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur. Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis

<b>INTITULE DE L'ACTION :</b>	<b>6.10 S'initier à Photoshop</b>
<p><b>Objectifs :</b> Concevoir des photos numériques pour l'édition et réaliser des retouches colorimétriques. Retoucher des photos, créer des documents professionnels.</p>	
<p><b>Cible / niveau :</b> Ouvert à tous publics</p>	
<p><b>Nombre minimum et maximum de participants :</b> 1 à 12 personnes</p>	
<p><b>Programme :</b></p> <p style="text-align: center;"><u><b>Journée 1 :</b></u></p> <p><b>Notions de base</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Images vectorielles et bitmap</li> <li>• Résolution d'image, de pixel, d'affichage, de trame, de taille de l'image, de taille du fichier</li> <li>• Les couleurs CMJN et Pantone</li> <li>• Les niveaux de gris</li> <li>• Création d'un document</li> <li>• Ouverture et enregistrement d'un document</li> <li>• Position des palettes et des zones de dialogue</li> <li>• Prévisualisation d'images</li> <li>• Indication de la fin d'une opération</li> <li>• Emplacement des modules externes et du disque de travail</li> <li>• Transparence</li> <li>• Palette Outils</li> <li>• Icône de couleur de premier plan et d'arrière-plan</li> <li>• Icône de fenêtre</li> <li>• Utilisation des pointeurs, des règles et des palettes</li> <li>• Correction des erreurs</li> <li>• Version précédente</li> <li>• Saisie d'information concernant l'image</li> <li>• Publication et abonnement</li> </ul> <div style="text-align: right; margin-top: 20px;">      </div>	

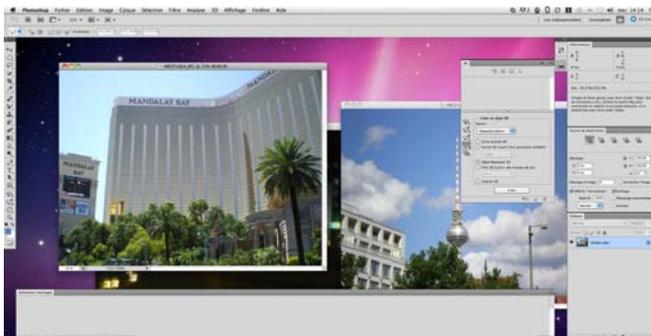
**INTITULE DE L'ACTION :** 6.10 S'initier à Photoshop

Programme (suite) :

Journée 2 :

**Numérisation, importation et exportation**

- Détermination de la résolution
- Résolution de numérisation linéature et taille de l'image finale
- Spécification de la taille du fichier
- Spécification de la résolution
- Optimisation de la plage tonale
- Les modules externes
- Importation d'images
- Exportation d'images
- Exportation de tracés vers Illustrator
- Enregistrement d'une copie
- Différents formats d'enregistrements



**Corrections colorimétriques**

- Prévisualisation des couleurs CMJN
- Prévisualisation des réglages
- Annulation des réglages
- Utilisation de l'article variantes
- Modification de la plage et de la balance des couleurs
- Zone de dialogue luminosité et contraste
- Détermination du point blanc et noir
- Zone de dialogue courbe
- Zone de dialogue balance des couleurs
- Zone de dialogue teinte et saturation
- Article désaturation
- Zone de dialogue remplacement de couleur / Zone de dialogue correction sélective
- Correction colorimétrique de plusieurs images



**INTITULE DE L'ACTION :** 6.10 S'initier à Photoshop

**Programme (suite) :**

- Articles du sous-menu courbes de transfert

**Sélections**

- Utilisation du rectangle ou ellipse
- Utilisation du lasso
- Utilisation de la baguette magique
- Utilisation de la plage de couleur
- Sélection et désélection d'une image entière
- Extension d'une sélection
- Pour réduire une sélection
- Articles étendre et généraliser
- Lissage d'une sélection



**Journée 3 :**

- Dilatation et contraction d'une sélection
- Sélection d'une zone entourant un contour de sélection
- Sélection des zones non sélectionnées
- Lissage du contour d'une sélection
- Définition d'un contour progressif
- Masquage du contour de sélection
- Sélections flottantes
- Déplacement, duplication et copie d'une sélection
- Copie et collage de sélection entre applications
- Copie et collage d'une sélection d'un document à l'autre
- Opacité et mode de dessin d'une sélection flottante
- Collage à des résolutions différentes / Collage d'une sélection dans une autre
- Suppression d'une sélection
- Suppression des franges et du cache dans une sélection



**INTITULE DE L'ACTION :**

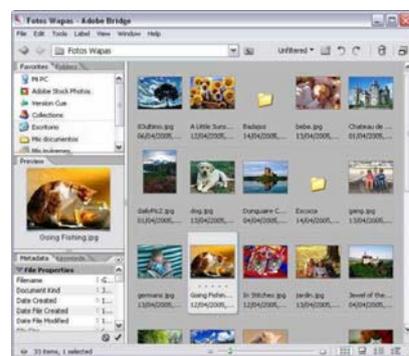
**6.10 S'initier à Photoshop**

**Programme (suite) :**

- **Rotation, inclinaison, perspectives torsion et effets de symétrie**
- **Mise à l'échelle**

**Tracés**

- **Palettes, tracés**
- **Tracés de droites et de courbes à la plume**
- **Création de portion de tracés**
- **Enregistrement et modification du nom des tracés**
- **Copie et déplacement des tracés**
- **Couleur de fond et de trait d'un tracé**
- **Effacement et suppression d'un tracé**
- **Conversion d'un tracé en sélection et vice versa**
- **Utilisation d'un tracé en tant que masque**



**Calques**

- **Principes et options des calques**

**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21 heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :** Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur. Créations d'images Photoshop pendant la session de formation, pour l'activité de l'entreprise artisanale du stagiaire.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.



**Exceptionnel, + de 1400 pages de support de cours** (au format pdf) illustrés de copies d'écran pour cette formation. **+ des exemples de créations Photoshop conçues pour la communication d'entreprises artisanales.**

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 6.11 Se perfectionner sur Photoshop

**Objectifs :** Découvrir les fonctions avancées de Photoshop : calques et transparence, filtres de photos et de claquages

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

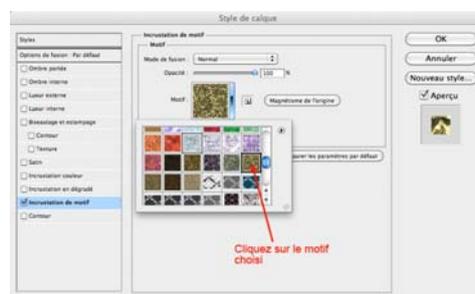
**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**Journée 1 :**

**Tracés**

- Palettes tracés
- Tracé de droites et de courbes à la plume
- Création de portion de tracés
- Enregistrement et modification du nom des tracés
- Copie et déplacement des tracés
- Couleur de fond et de trait d'un tracé
- Effacement et suppression d'un tracé
- Conversion d'un tracé en sélection et vice versa
- Utilisation d'un tracé en tant que masque



**Calques**

- Principes et options des calques
- Création, modification, visualisation, déplacement
- Conversion ou ajout d'un fond
- Gestion de documents à calques



**INTITULE DE L'ACTION :**

**6.11 Se perfectionner sur Photoshop**

Programme (suite) :



**Outils de dessin, de retouche, de remplissage et de texte**

- **Equivalent clavier**
- **Palettes, formes et options**
- **Spécification de l'opacité, de la pression ou de l'exposition**
- **Les sélections d'un mode dessin : normal, fondu, arrière...**
- **Effets de mode de dessin**
- **Spécification de la vitesse d'estompage**
- **Option fusion**

Journée 2 :

- **Spécification de la pression stylet**
- **Utilisation de la gomme, de l'outil trait, du crayon, de l'aérographe, du pinceau, du tampon, du doigt et de la goutte d'eau**
- **Utilisation des outils de maquillage**
- **Remplissage d'une sélection**
- **Utilisation du pot de peinture**
- **Les dégradés linéaires et radials**
- **Utilisation de l'article remplir**
- **Ajout d'un contour à une sélection**
- **Utilisation des outils texte et de recadrage**



**Sélection de couleur**

- **Utilisation de la pipette**
- **Palette couleurs, nuancier et mélangeur**

**INTITULE DE L'ACTION :**

**6.11 Se perfectionner sur Photoshop**

Programme (suite) :

**Couches et Masques**

- **Utilisation des couches**
- **Palettes couches et ses options**
- **Affichage et masquage des couches**
- **Duplication, séparation, regroupement des couches**
- **Mode masque**



**Filtres**

- **Utilisation des filtres**
- **Les différents filtres et leurs applications**

Durée (module d'une journée minimum) : 2 journées, soit 14 heures

Périodes proposées : Ouvert toute l'année

Méthodes pédagogiques : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.



Exceptionnel, + de 1400 pages de support de cours (au format pdf) illustrés de copies d'écran pour cette formation. + des exemples de créations Photoshop conçues pour la communication d'entreprises artisanales.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

Coût jour/groupe : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 6.12 S'initier au logiciel Indesign

**Objectifs :** Acquérir une parfaite maîtrise de la mise en page ; réaliser des documents longs, des plaquettes ; préparer un document pour l'imprimeur

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**Journée 1 :**

**1. Introduction**

- Définition de la PAO
- Méthode de travail
- Travail en amont

**2. Affichage**

- L'interface et la gestion des palettes
- Menus, raccourcis et espaces de travail personnalisés
- Réglage de la qualité d'affichage



**3. Le document**

- Création d'un nouveau document
- Le plan de travail, les règles, les repères
- Marges et colonnes, fond perdu
- Gestion des pages et des gabarits

**4. La couleur**

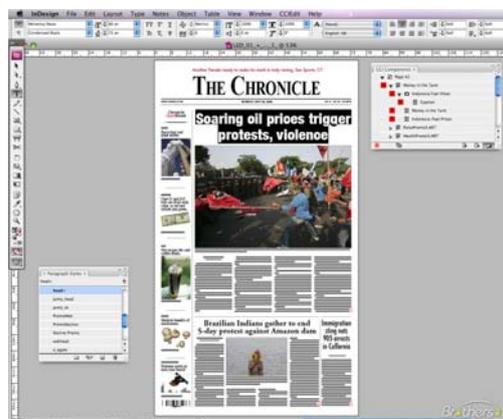
- Le nuancier
- Les couleurs CMJN et Pantone

**5. Outils**

- Outils de sélection
- Formes géométriques simples
- Création de blocs : image, texte, objet
- Aspect des objets : fond et contour

**6. Typographie**

- Réglages caractères et paragraphes
- Interlignage, approche, crénage, césure...
- Saisir, importer et chaîner du texte
- Emplacement et alignement du texte dans son bloc
- Texte captif et texte curviligne
- Corriger le texte, orthographe dynamique
- Filets de paragraphes, tabulations, lettrines
- Vectoriser du texte
- Styles de caractère et de paragraphe



<b>INTITULE DE L'ACTION :</b>	<b>6.12 S'initier au logiciel Indesign</b>
<p><b><u>Programme (suite) :</u></b></p> <p style="text-align: center;"><b><u>Journée 2 :</u></b></p> <p><b>7. Images et importations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formats de fichier d'images</li> <li>• Importer, cadrer, détourer et habiller des images</li> <li>• Couleurs des images importées</li> <li>• Gérer les liens avec les fichiers importés</li> </ul> <p><b>8. Les Tableaux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer un tableau</li> <li>• Formater, fusionner des cellules</li> <li>• Fonds et contours des cellules</li> <li>• Placer du texte ou des images dans les cellules</li> </ul> <p><b>9. Enregistrement, exportation et impression</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'exportation PDF : PDF haute définition et PDF optimisé pour le web</li> </ul> <p><b>10. Création d'un document final inDesign par le stagiaire (publication, plaquette publicitaire, carte de visites, affiche, flyers,...) aux choix des stagiaires</b></p>	
<p><b><u>Durée</u></b> (module d'une journée minimum) : 2 journées, soit 14 heures</p>	
<p><b><u>Périodes proposées :</u></b> Ouvert toute l'année</p>	
<p><b><u>Méthodes pédagogiques :</u></b> Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (Powerpoint, exemples ludiques,...) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques). Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.</p> <p>Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.</p> <p><b>Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.</b></p>	
<p><b><u>Coût jour/groupe :</u></b> Voir devis</p>	



## INTITULE DE L'ACTION 6.13 Travailler avec le logiciel Illustrator

**Objectifs :** Dessin vectoriel. Réaliser des illustrations artistiques en vue de les imprimer ou de les publier. Acquérir une parfaite maîtrise du dessin vectoriel ; réaliser des logos, des illustrations, des mises en page publicitaires

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

### Programme :

#### Journée 1 :

##### 1. Introduction

- Qu'est-ce que le dessin vectoriel ?
- Domaine d'application
- Comparatif vectoriel et bitmap

##### 2. Affichage

- L'interface et la gestion des palettes
- Menus, raccourcis et espaces de travail personnalisés

##### 3. Le document

- Création d'un nouveau document, affichage et préparation
- Le plan de travail, les règles, les repères
- Gestion des calques et sous-calques

##### 4. La couleur

- Mode RVB et CMJN
- La gestion de la couleur : pipette, nuancier, Pantone®, couleurs globales, dégradés, motifs

##### 5. Gestion de tracés vectoriels

- Outils de tracé simple
- Création de courbes de Bézier (outil plume)



#### Journée 2 :

- Modification de tracés
- Outils crayon, pinceau
- Gestion des contours et de l'aspect
- Dessiner sur un modèle



## INTITULE DE L'ACTION

## 6.13 Travailler avec le logiciel Illustrator

**Objectifs :** Dessin vectoriel. Réaliser des illustrations artistiques en vue de les imprimer ou de les publier. Acquérir une parfaite maîtrise du dessin vectoriel ; réaliser des logos, des illustrations, des mises en page publicitaires

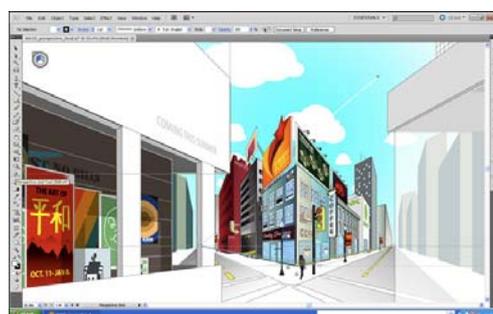
**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

### Programme (suite) :

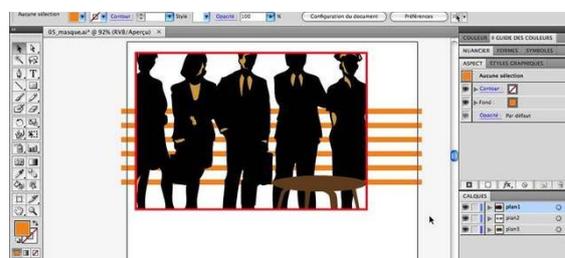
#### 6. Gestion d'objets

- Sélection, déplacement, copie
- Mode d'isolation
- Alignement d'objets
- Outils et commande de transformation
- Dégradés de formes



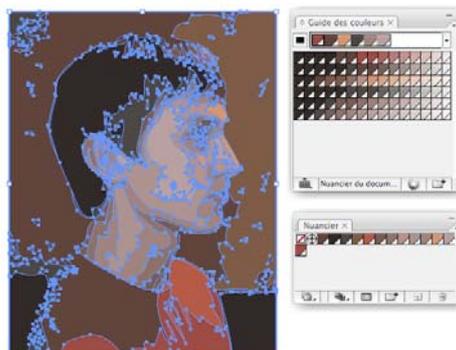
#### Journée 3 :

- Pathfinder : fusion et division de formes
- Vectorisation des contours
- Vector Art
- Créer ses cartes visites sur illustrator
- Créer une affiche sur illustrator
- Objet 3D
- Motifs
- Formes personnelles
- Distorsion des formes et objets
- Les graphiques
- Symboles
- Dégradés



#### 7. Images bitmap

- Importation et mise à jour
- Vectorisation
- Effets et réglages de la pixellisation



<b>INTITULE DE L'ACTION</b>	<b>6.13 Travailler avec le logiciel Illustrator</b>
<p><b>Objectifs :</b> Dessin vectoriel. Réaliser des illustrations artistiques en vue de les imprimer ou de les publier. Acquérir une parfaite maîtrise du dessin vectoriel ; réaliser des logos, des illustrations, des mises en page publicitaires</p>	
<p><b>Cible / niveau :</b> Ouvert à tous publics</p>	
<p><b>Nombre minimum et maximum de participants :</b> 1 à 12 personnes</p>	
<p><b>Programme (suite) :</b></p> <p style="text-align: center;"><u><b>Journée 4 :</b></u></p> <p><b>8. Typographie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils de texte</li> <li>• Mise en forme des caractères et des paragraphes</li> <li>• Habillage, chaînage, vectorisation</li> </ul> <p><b>9. Autres fonctions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Masques d'écrêtage</li> <li>• Tracés transparents / Aspects</li> </ul> <p><b>10. Enregistrement, export et impression</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les formats de fichiers : AI, EPS, PDF</li> <li>• L'exportation / L'exportation pour le web</li> </ul> <p><b>11. Application finale par la création par le stagiaire de son document illustrator</b> (affiche, plaquette, carte de visites, ...)</p>	
<p><b>Durée</b> (module d'une journée minimum) : 4 journées, soit 28 heures</p>	
<p><b>Périodes proposées :</b> Ouvert toute l'année</p>	
<p><b>Méthodes pédagogiques :</b> Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).</p> <p>Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.</p> <p>Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.</p> <p><b>Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.</b></p>	
<p><b>Coût jour/groupe :</b> Voir devis</p>	





UNIVERS  
FORMATIONS  
BUREAUTIQUE



## INTITULE DE L'ACTION

## 7.1 Bien débuter avec le traitement de texte Word

### Objectifs :

- Etudier la mise en page de documents
- Concevoir, mettre en forme et imprimer des documents simples
- Réaliser des courriers

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

### Programme :

#### LE POSTE DE TRAVAIL

- Composition / branchement d'un ordinateur
- Notion de bureau, utilisation de la souris
- Démarrer, quitter le système
- Lancer une application
- Gestion des fenêtres
- Agrandir, réduire, fermer une fenêtre
- Création d'icônes et raccourcis
- Imprimantes
- Accessoires (bloc note, calculatrice...)
- Paint, WordPad



#### EXPLORATEUR WINDOWS

- Création de dossiers, de documents
- Renommer, supprimer des dossiers, des documents
- Déplacer, copier des dossiers, des documents
- Barre des tâches, aide
- Fonction de recherche
- Sauvegarde de document
- L'archivage de son travail

#### LA CORBEILLE

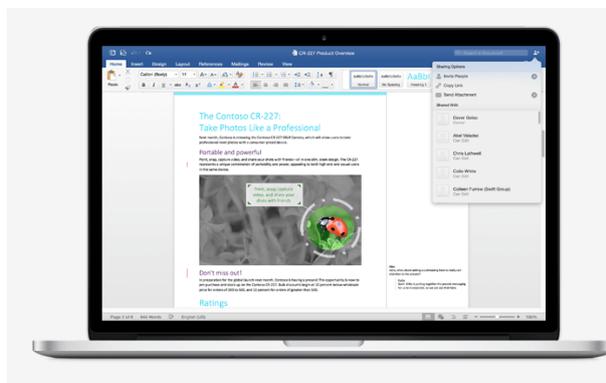
- Supprimer le contenu de la corbeille
- Récupération des données

#### L'ESPACE DE TRAVAIL

- Présentation du logiciel
- Découvrir l'écran
- Les boîtes de dialogue

#### LA SAISIE

- Se déplacer, sélectionner
- Couper, copier/coller



## INTITULE DE L'ACTION

## 7.1 Bien débuter avec le traitement de texte Word

### Programme (suite) :

#### LA GESTION DES DOCUMENTS

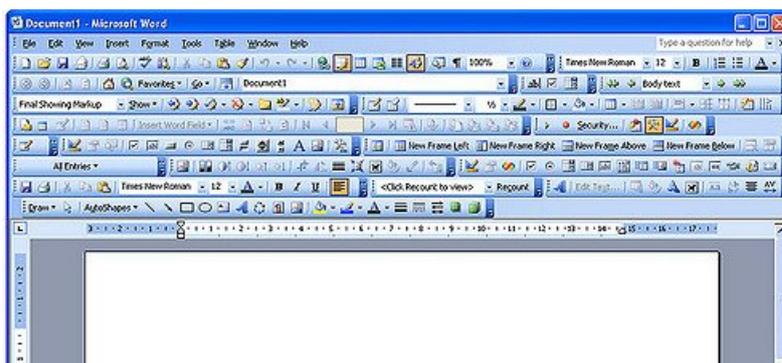
- Ouvrir, fermer, enregistrer
- Nouveau document

#### LA MISE EN FORME

- La police
- Les barres d'outils
- Imprimer un document

#### LES PARAGRAPHES

- Utiliser les paragraphes
- Modifier les alignements



#### LES BORDURES ET TRAMES DE FONDS

- Encadrer du texte, des paragraphes, une page

#### LES TABULATIONS

- Utiliser les tabulations
- Modifier, déplacer, supprimer les tabulations

**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :** Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis

## INTITULE DE L'ACTION 7.2 Bien débiter avec le tableur Excel

### Objectifs :

- Permettre à toute personne de comprendre l'impact visuel d'un outil de communication?
- Savoir valoriser l'information et renforcer son impact
- Acquérir les méthodes et règles de base de la mise en page, de la typographie, de l'utilisation des couleurs et des illustrations
- Apprendre à réaliser un document professionnel attractif
- Savoir élaborer un cahier des charges pour la création d'un document

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

### Programme :

#### L'ESPACE DE TRAVAIL

- Présentation du logiciel
- Découvrir l'écran
- Les boîtes de dialogue



#### LA SAISIE

- Le tableur
- Sélectionner
- Copier, déplacer, recopier

#### LA GESTION DES DOCUMENTS

- Ouvrir, fermer
- Enregistrer
- Nouveau Classeur
- Gérer les feuilles de calcul

#### LA MISE EN FORME

- La police
- Les barres d'outils
- Modifier la forme des nombres
- Les astuces

#### LES GRAPHIQUES



## INTITULE DE L'ACTION

## 7.2 Bien débuter avec le tableur Excel

### Programme (suite) :

#### LA MISE EN FORME DU TABLEAU

- Modifier les colonnes et les lignes
- Modifier les alignements, fusionner et centrer dans la cellule
- Mettre en forme le tableau avec les bordures et les motifs
- Mise en page du tableau, les en-têtes et pied de page

#### LES FORMULES DE CALCULS

- Créer une formule simple
- Modifier une formule
- Utiliser le pourcentage

#### LES SÉRIES

#### LES FONCTIONS CALCUL

- La somme automatique
- L'assistant fonction
- Nommer une feuille
- Nommer une cellule ou une plage de cellule



**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

## INTITULE DE L'ACTION

## 7.3 Rendre ses documents professionnels et attractifs

### Objectifs :

- Permettre à toute personne de comprendre l'impact visuel d'un outil de communication?
- Savoir valoriser l'information et renforcer son impact
- Acquérir les méthodes et règles de base de la mise en page, de la typographie, de l'utilisation des couleurs et des illustrations
- Apprendre à réaliser un document professionnel attractif
- Savoir élaborer un cahier des charges pour la création d'un document

Cible / niveau : Ouvert à tous publics

Nombre minimum et maximum de participants : 1 à 12 personnes

### Programme :

#### Journée 1 :

#### **1. L'outil de communication**

- Le cerveau et l'information.
- La structure d'un document : le fond et la forme.
- L'organisation du contenu : le style, la composition, la typographie, la couleur.
- Choisir le support de diffusion adapté
  - un document court : lettre, note, tableau
  - un document long : compte rendu, rapport
  - un document de type formulaire, imprimé ou numérique
  - un document consulté à l'écran
- Le cahier des charges : définition des contraintes liées au fond et à la forme.



#### Journée 2 :

#### **2. Le message**

- Hiérarchiser les niveaux d'information et déterminer son message.
- Les bonnes questions à se poser : objectif, présentation, destinataire, contexte
- Le message publicitaire et les effets de style. Hiérarchiser les niveaux d'information

#### **3. Identité visuelle - Les composants du design graphique**

- Logo et charte graphique : quel espace de liberté ?
- Cohérence et unité : L'arrière-plan / les couleurs / la typographie / les images...



## INTITULE DE L'ACTION

## 7.3 Rendre ses documents professionnels et attractifs

### Programme (suite) :

#### 4. Mettre en page l'information et la dynamiser

- La structure du document : la grille / le gabarit
- Placer les composants : la peur du vide / apprenez à rester simple / aller droit au but
- Utiliser la typographie à bon escient
  - bien choisir la typographie
  - respecter les hiérarchies d'information
  - appliquer les règles typographiques
- Appliquer les couleurs
  - créer une palette / utiliser la palette
  - donner du sens



### Journée 3 :

#### 5. La créativité

- Qu'entend-on par créativité ?
- Expérimentation de quelques outils de créativité.

#### 6. Lecture et décodage de documents

- Comprendre l'impact visuel d'un outil de communication.
- Analyse de documents.

#### 7. Les différents logiciels pour la réalisation des documents

- Word est-il le mieux adapté ? Publisher est-il le mieux adapté ? ou un autre logiciel.

#### 8. Mise en pratique

- Réalisation d'une maquette papier durant la formation (fil rouge sur l'ensemble des jours de formation). Choix du(des) logiciel(s) en fonction des besoins des stagiaires.

Durée (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21 heures

Périodes proposées : Ouvert toute l'année

Méthodes pédagogiques : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

Coût jour/groupe : Voir devis page suivante

**INTITULE DE L'ACTION :** 7.4 Faire parler ses chiffres avec des graphiques, Excel

**Objectifs :** Maîtriser la conception et modification de graphiques et enrichir le tableau de graphismes et d'images. Se perfectionner sur Excel.

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Rappel sur les fonctionnalités d'Excel**

- Rappel sur la terminologie des objets et des fonctionnalités

**2. Tableaux de données**

- Créer ou modifier des tableaux adaptés aux graphiques
- Tableaux intermédiaires et liens entre feuilles

**3. Utiliser le module graphique d'Excel**

- Sélectionner les données à représenter
- Réaliser le graphique dans une feuille de calcul ou dans une feuille de graphique
- Choisir la présentation
- Ajouter des valeurs sur les points
- Intervenir sur les échelles, les étiquettes, le titre, la légende
- Positionner et dimensionner le graphique dans la feuille

**4. Réaliser des sélections spécifiques de cellule**

- Sélectionner les cellules visibles
- Sélectionner des cellules non contiguës

**5. Modifier les données**

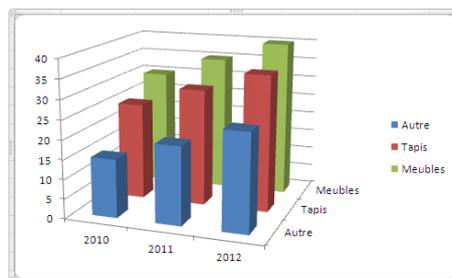
- Ajouter et supprimer des séries dans un graphique existant
- Ajouter et supprimer des points de données

**6. Gérer les particularités des graphiques en 3D**

- Créer des graphiques 3D
- Gérer l'orientation et la rotation dans l'espace

**7. Concevoir des graphiques plus complexes**

- Superposer des types de graphique différents
- Ajouter des courbes de tendance à partir d'une courbe existante
- Utiliser des graphiques standards particuliers type Nuage de points, Radar
- Concevoir des graphiques spécifiques, type pyramide des âges ou graphe en hémicycle
- Insérer une image dans un graphique



**INTITULE DE L'ACTION :**

**7.4 Faire parler ses chiffres avec des graphiques, Excel**

**Objectifs :** Maîtriser la conception et modification de graphiques et enrichir le tableau de graphismes et d'images. Se perfectionner sur Excel.

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**8. Insérer un graphique Excel dans un autre document**

- Copier un graphique Excel dans un document Word, avec ou sans liaison
- Copier un graphique Excel dans une diapositive Powerpoint, avec ou sans liaison

**9. Base de données**

- Les fonctions de bases de données

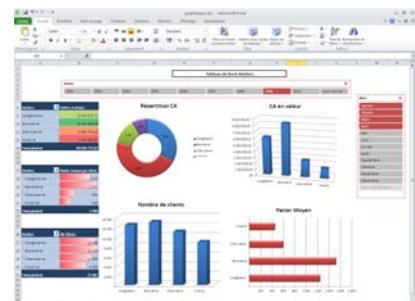
**10. Créer des tableaux de bords Excel pour suivre mon activité**

- Personnalisation de l'affichage : figer les volets
- Répétition des titres à l'impression
- Personnalisation du format de nombre
- Mise en forme conditionnelle
- Utilisation de la validation des données
- La suppression des doublons
- Les tris simples ou personnalisés
- La fonction Sous-total et les sous-totaux
- Les zones de critères
- Les filtres automatiques avec critères personnalisés
- Les filtres avancés et élaborés
- Les formules de calcul liées aux données (BDSOMME, ...)
- Les outils PowerPivot
- Les plugins de compteur
- Les Spakline
- Les points de graph
- Mettre en avant des éléments positifs et négatifs sur un chiffre de ventes par exemple
- Les courbes de tendances
- Les mini-histogrammes



**11. Les tableaux croisés dynamiques**

- Génération de tableaux et graphiques croisés
- Manipulation des champs (modification, actualisation...)
- Filtrer les données
- Intégrer plusieurs champs de données
- Utiliser la mise en forme automatique
- Regrouper des données sous forme de tranches ou de mois
- Modifier le format d'affichage des données (Pourcentage, ...)



**INTITULE DE L'ACTION :** 7.4 Faire parler ses chiffres avec des graphiques, Excel

**Objectifs :** Maîtriser la conception et modification de graphiques et enrichir le tableau de graphismes et d'images. Se perfectionner sur Excel.

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

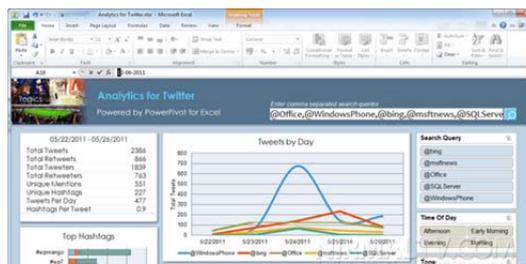
**Programme :**

**12. Perfectionnement de l'utilisation des formules de calcul**

- Les fonctions date et heure
- Les fonctions logiques SI, ET, OU
- Les fonctions de recherche RECHERCHEV, INDEX, EQUIV, ...
- Les fonctions texte GAUCHE, DROITE, CNUM, CONCATENATION,...

**13. Lier des feuilles et des fichiers**

- Utiliser les pages de cellules nommées
- Créer un lien entre deux feuilles de calcul
- Gestion des liaisons



**14. La protection**

- Protéger un classeur - protéger une feuille - protéger des cellules
- Masquer des formules de calcul

**15. L'automatisation des tâches avec les macros**

- Régénérer automatiquement ses graphiques

**Durée (module d'une journée minimum) :** 3 journées, soit 21 heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :** Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :**

**7.5 Utiliser le logiciel Access**

**Objectifs :**

Créer et gérer une base de données en utilisant le système de gestion de base de données Microsoft Access. Créer et maintenir son propre logiciel.

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

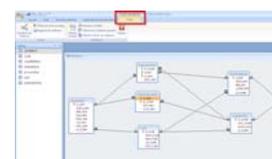
**Programme :**

**Journée 1 :**



**A - Démarrer sur Access**

- 1 - **Préparation d'un projet** : Quelques conseils pour bien démarrer l'analyse d'un projet Access.
- 2 - **Un exemple pratique...** : Rien ne vaut un projet concret pour apprendre Access. Voici le cas qui sera détaillé dans nos pages.
- 3 - **Les tables d'exemple** : La liste des tables retenues pour l'exemple pratique, après analyse du projet.
- 4 - **Démarrer Access** : Comment démarrer Access, comment arrêter Access.
- 5 - **L'écran d'Access** : Description de l'écran d'Access. Les principaux termes à connaître.
- 6 - **Les "objets" de base** : Que désignent les termes : table, requête, formulaire, état, macro, module ?
- 7 - **La base de données** : La base de données est la 1ère chose à créer en démarrant un projet Access. Comment la créer, la gérer...



**B - Les tables**

- 1 - **Créer une table** : Comment créer, renommer, supprimer une table ?
- 2 - **Les champs** : Qu'est-ce qu'un champ dans une table ? Comment en définir ?
- 3 - **Types de données** : Chaque champ reçoit un type de données précis : Texte, Mémo, Numérique... Quelques explications...
- 4 - **Clef primaire** : Qu'est-ce qu'une clef primaire ? Comment la définir ?
- 5 - **Renseigner une table** : Une fois la table définie, il faut la remplir !
- 6 - **Les relations** : Si votre projet nécessite plusieurs tables, celles-ci seront probablement liées. Comment mettre en place cette relation ?
- 7 - **L'intégrité référentielle** : ...ou comment éviter les incohérences dans une base de données.

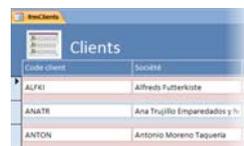
**Journée 2 :**

**C - Les requêtes**

- 1 - **Créer une requête** : Comment créer, renommer, supprimer une requête ?
- 2 - **Les champs** : Comment manipuler les champs dans une requête ?
- 3 - **Trier** : Une des applications de la requête : le tri de données.
- 4 - **Filtrer** : Comment filtrer des données par critères ?
- 5 - **Calculer** : Comment définir des calculs simples dans une requête ?
- 6 - **Requêtes paramétrées** : Comment faire des requêtes évolutives, réutilisables ?
- 7 - **Tester une requête** : Comment voir le résultat produit par une requête ?



<b>INTITULE DE L'ACTION :</b>	<b>7.5 Utiliser le logiciel Access</b>
<p><b>Objectifs :</b> Créer et gérer une base de données en utilisant le système de gestion de base de données Microsoft Access. Créer et maintenir son propre logiciel.</p>	
<p><b>Cible / niveau :</b> Ouvert à tous publics</p>	
<p><b>Nombre minimum et maximum de participants :</b> 1 à 12 personnes</p>	
<p><b>Programme :</b></p> <p style="text-align: center;"><u><b>Journée 3 :</b></u></p> <p><b>D - Les formulaires</b></p> <p><b>1 - Créer un formulaire :</b> Comment créer, renommer, supprimer un formulaire ?</p> <p><b>2 - Sélectionner et déplacer :</b> Les principales techniques pour sélectionner et déplacer les objets d'un formulaire.</p> <p><b>3 - Personnaliser un formulaire :</b> Modifier les polices, les couleurs, les encadrements...</p> <p><b>4 - Ajouter des éléments sur un formulaire :</b> Comment ajouter un texte, un trait, un rectangle, une image et autres éléments sur un formulaire ?</p> <p><b>5 - Ajouter une liste déroulante sur un formulaire :</b> Comment ajouter une liste déroulante pour faciliter la recherche d'une fiche (recherche d'un client par ex.) ?</p> <p><b>6 - Ajouter un bouton sur un formulaire :</b> Comment ajouter un bouton qui permettra, sur un formulaire, d'ouvrir un autre formulaire ?</p> <p><b>7 - L'ordre de tabulation :</b> Maintenant que tous les éléments du formulaire sont définis, comment définir le déplacement de l'un à l'autre au clavier ?</p> <p style="text-align: center;"><u><b>Journée 4 :</b></u></p> <p><b>E - Les états</b></p> <p><b>1 - Créer un état :</b> Comment créer, renommer et supprimer un état ?</p> <p><b>2 - Personnaliser un état :</b> Modifier les polices, les couleurs, les encadrements, ajouter des traits, des images sur un état.</p> <p><b>3 - Etat de synthèse :</b> Comment créer un état de synthèse (par exemple, le détail des factures par client) ?</p> <p style="text-align: center;"><u><b>Journée 5 :</b></u></p> <p><b>F - Finaliser une application</b></p> <p>Sécurité : Comment sécuriser une base de données, en quelques étapes importantes.</p> <p><b>Création du logiciel des stagiaires (fil rouge sur la durée de la formation), finalisation du logiciel du stagiaire le dernier jour. (exemple de logiciel : logiciel de devis/facture, gestion de production, suivi clients,...)</b></p>	
<p><b>Durée</b> (module d'une journée minimum) : 5 journées, soit 35 heures</p>	
<p><b>Périodes proposées :</b> Ouvert toute l'année</p>	
<p><b>Méthodes pédagogiques :</b> Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).</p> <p>Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur. Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.</p> <p><b>Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.</b></p>	
<p><b>Coût jour/groupe :</b> Voir devis page suivante</p>	





**INTITULE DE L'ACTION :**

**8.1 Module commercial marketing**

**Objectifs :** Définir les principaux concepts afin de mieux comprendre les enjeux du marketing et les marketteurs, comprendre l'importance du marketing dans l'entreprise, intégrer la démarche marketing au quotidien. Construire les arguments et les messages clés, créer un vrai lien de coordination marketing/vente. Renforcer son efficacité auprès des clients Gagner en aisance face à un client ou un partenaire. Adopter une approche conseil pour construire des partenariats "gagnant-gagnant"

**Cible / niveau :** Accessible aux artisans et salariés, titulaires d'un CAP ou diplôme équivalent ou supérieur.

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Définition du marketing**



- Place de la fonction dans l'entreprise
- Nouveaux concepts : trade marketing, category management, veille marketing,...
- Différents types de marketing : direct, opérationnel, stratégique, business plan
- Démarche marketing

**2. Connaître l'offre et la demande**

- Comportements et motivations du consommateur
- Analyse de l'environnement : menaces et opportunités
- Outils d'analyse : qualitatives, quantitatives, panels, satisfaction, ...

**3. Stratégie marketing**

- Stratégie de marque ou de produit
- Marché de masse ou les segments de marché
- Choix des couples produit/marché
- Segmentation et le ciblage marketing
- Positionnement du produit



**4. Gestion de votre portefeuille**

- 4 P
- Produit : sa durée de vie, la marque, la gamme
- Prix : seuil de rentabilité, prix psychologique
- Place : le circuit de distribution
- Promotion : publicité, promotion des ventes, e-marketing
- Apports du mix marketing
- Cohérence du portefeuille à long terme

**INTITULE DE L'ACTION :**

**8.1 Module commercial marketing**

**Programme (suite) :**

**5. Construction d'un plan marketing**

- Apports du marketing direct : outils, bases de données et fichier clients
- Plan opérationnel annuel et le PAC (Plan d'Actions Commerciales)
- Plans d'actions/client
- Les tableaux de bord
- SIM (Système d'Information Marketing)
- Compte d'exploitation prévisionnel
- Cibles



**6. Définition du marketing opérationnel**

- Analyser les besoins des clients
- Structurer et dynamiser les échanges d'informations entre le marketing et la vente
- Connaître les différents plans :
  - marketing opérationnel
  - stratégie de communication
  - plan de d'actions commerciales

**7. Mettre en œuvre son plan marketing opérationnel**

- Etapes
- Stratégie de communication : segmentation, ciblage, positionnement, objectifs
- Structures types.
- Situer l'entreprise dans son environnement commercial.
- Maîtriser les différents outils de l'action commerciale au quotidien.
- Maîtriser les techniques de vente et d'après-vente.

**8. Connaître et utiliser les outils de communication et les supports d'aide à la vente**

- Points clés d'une campagne de publicité
- Communication événementielle
- Argumentaires de vente
- Salons
- Campagnes de promotion.



**9. E-communication**

- Internet : référencement, bandeaux, campagne d'e-mailings, newsletter...
- Téléphone : SMS, MMS, 3G, 4G, ...

**10. Marketing direct**

- Mener une campagne de marketing direct : mailing, courrier, couponing, newsletter,...
- Elaborer son site web, faire le buzz
- Maîtriser les techniques du street marketing, marketing tribal, viral,...
- Utiliser les réseaux sociaux et les blogs

**INTITULE DE L'ACTION :****8.1 Module commercial marketing****Programme (suite) :****11. Obstacles psychologiques à la vente / Préjugés sur la vente / Motivation personnelle à vendre****12. Présentation de son entreprise à des fins commerciales**

Eléments-clés à valoriser dans sa présentation: chiffres, dates, résultats...

Trame d'une présentation.

**13. Qualités relationnelles indispensables pour la relation client**

Impact de son comportement sur les autres / Ecoute active pour inciter à parler

Reformulation pour analyser et hiérarchiser les informations / Questionnement

**14. Récolte des informations pertinentes / Découverte des besoins et des problèmes du client****15. Argumentation de l'offre commerciale de son entreprise**

Décomposition de l'offre en 2 notions : les caractéristiques / les avantages

Mise en valeur des bénéfices-client par la preuve

**16. Réponse aux objections / Différentes manières d'interpréter une objection**

Attitude première à adopter lorsque l'on entend quelque chose qui ne nous "plaît pas"

Accusé-réception pour marquer notre écoute

**17. Gestion des situations difficiles et la fidélisation de la relation client**

Attitude face à la réclamation / Trame pour traiter la réclamation en 5 étapes

**Durée** (module d'une journée minimum) : 56 heures**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.****Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :**

**8.2 Module gestion économique et financière de l'entreprise**

**Objectifs :**

Savoir analyser la situation financière de son entreprise et mettre en place si besoin des solutions correctives et/ou de développement.

Élaborer un plan de financement et concevoir des tableaux de bords.

Établir et comprendre un compte de résultat et un bilan.

**Cible / niveau :** Accessible aux artisans et salariés, titulaires d'un CAP ou diplôme équivalent ou supérieur.

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**



**Élaborer et équilibrer un plan de financement**

- Définir et chiffrer les besoins en investissement et les ressources en financement
- Rechercher un équilibre entre les besoins, les ressources et faire les bons choix
- Évaluer et calculer le besoin en fonds de roulement et le fond de roulement

**Lire et établir un compte de résultat**

- Identifier les opérations clés du cycle d'exploitation
- Définir et classer les produits et les charges (d'exploitations, financières et exceptionnelles)
- Définir et calculer les amortissements et les variations de stock
- Construire le compte d'exploitation
- Commenter le compte de résultat



**Lire et établir le bilan**

- Élaborer et expliquer un bilan
- Appréhender les évolutions des emplois et des ressources

**INTITULE DE L'ACTION :**

**8.2 Module gestion économique et financière de l'entreprise**

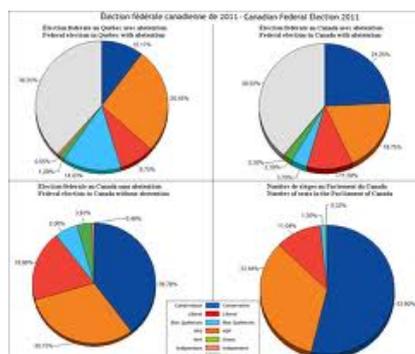
**Programme (suite) :**

**Analyser la rentabilité de l'entreprise**

- Identifier les charges fixes et variables
- Définir et calculer une marge sur coût variable
- Définir, calculer et commenter le seuil de rentabilité

**Analyser la situation financière de l'entreprise**

- Dresser un bilan complet
- Utiliser les principaux ratios pour l'analyse (rotation des stocks, crédit client...)
- Réaliser les conclusions de l'analyse économique et financière de l'entrepris



**Durée** : 56 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques

(QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : voir devis



## UNIVERS

## FORMATIONS

## FONCTION CADRE GESTION et COMMERCIALE



**INTITULE DE L'ACTION :**

**9.1 Fonction commerciale**

**Objectifs :**

**Objectifs pédagogiques**

- Savoir élaborer un diagnostic commercial, définir et mettre en œuvre une stratégie commerciale efficace à court et moyen terme.

**Compétences acquises**

À l'issue de cette formation, vous serez capable de mettre votre stratégie commerciale et marketing

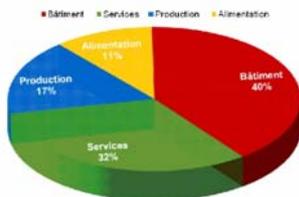
**Cible / niveau :** Chef(s) d'entreprise artisanale, conjoint(s) et salarié(s) titulaires d'un titre ou d'un diplôme de niveau IV dans le métier.

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**Situer l'entreprise artisanale dans son environnement commercial**

- Caractériser l'environnement commercial et ses sources d'information
- Elaborer un diagnostic externe et interne



**Définir une stratégie commerciale et mettre en œuvre les plans d'action**

- Définir des axes stratégiques
- Savoir prospecter
- Mettre en œuvre des plans d'action commerciale
- Contrôler et suivre le plan d'action commerciale



**Maîtriser les différents outils de l'action commerciale au quotidien**

- Choisir les axes prioritaires de communication commerciale au quotidien
- Identifier les différents supports de la communication commerciale, leurs avantages et leurs inconvénients
- Concevoir et mettre en œuvre un outil simple de communication commerciale



**INTITULE DE L'ACTION :**

**9.1 Fonction commerciale**

Programme (suite) :

**Maîtriser les techniques de vente et d'après-vente**

- Choisir et mettre en œuvre des techniques de vente adaptées
- Conduire une négociation commerciale
- Organiser l'après-vente

Un parcours  
de **formations commerciales**  
construit et adapté à chacun



**Epreuve de validation**

Durée : 56 heures, soit 8 journées

Périodes proposées : Ouvert toute l'année

Méthodes pédagogiques : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

Coût jour/groupe : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 9.2 Fonction financière gestion économique de l'entreprise

**Objectifs :**

Savoir analyser la situation financière de son entreprise et mettre en place si besoin des solutions correctives et/ou de développement.

Élaborer un plan de financement et concevoir des tableaux de bords.

Établir et comprendre un compte de résultat et un bilan.

**Cible / niveau :** Accessible aux artisans et salariés, titulaires d'un CAP ou diplôme équivalent ou supérieur.

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**



**Élaborer et équilibrer un plan de financement**

- Définir et chiffrer les besoins en investissement et les ressources en financement
- Rechercher un équilibre entre les besoins
- Les ressources et faire les bons choix
- Évaluer et calculer le besoin en fonds de roulement et le fond de roulement

**Lire et établir un compte de résultat**

- Identifier les opérations clés du cycle d'exploitation
- Définir et classer les produits et les charges (d'exploitations, financières et exceptionnelles)
- Définir et calculer les amortissements et les variations de stock
- Construire le compte d'exploitation
- Commenter le compte de résultat



**Lire et établir le bilan**

- Élaborer et expliquer un bilan
- Appréhender les évolutions des emplois et des ressources

**INTITULE DE L'ACTION :**

**9.2 Fonction financière gestion économique de l'entreprise**

Programme (suite) :

**Analyser la situation financière de l'entreprise**

- Dresser un bilan complet
- Utiliser les principaux ratios pour l'analyse (rotation des stocks, crédit client...)
- Réaliser les conclusions de l'analyse économique et financière de l'entrepris

**Analyser la rentabilité de l'entreprise**

- Identifier les charges fixes et variables
- Définir et calculer une marge sur coût variable
- Définir, calculer et commenter le seuil de rentabilité



Durée : 8 journées, soit 56 heures

Périodes proposées : Ouvert toute l'année

Méthodes pédagogiques : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

Coût jour/groupe : voir devis



UNIVERS  
FORMATIONS  
DIRECTION D'ENTREPRISE



**INTITULE DE L'ACTION :** 10.1 – Module communication et relations humaines

**Objectifs :**

- Mieux se connaître pour se positionner dans l'entreprise vis-à-vis des partenaires extérieurs
- Communiquer efficacement dans la vie professionnelle
- Connaître et appliquer les principes de la gestion des ressources humaines
- Trouver sa place en tant que collaborateur

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**JOURNEE 1**

**Objectif de la 1<sup>ère</sup> journée :**

- Comprendre les bases de la communication en entreprise et son importance.
- Comprendre et appliquer les principes de communication.

**Contenus :**

- Le schéma de base de la communication
- Emetteur/message/récepteur
- Les principes de la communication
- Les types de situations de communication rencontrées dans et hors du champ de l'entreprise
  - . artisanale, identification et analyse
  - . La place du collaborateur dans l'entreprise
  - . Les relations de pouvoir, les relations hiérarchiques
  - . La relation avec le chef d'entreprise
  - . La relation avec l'équipe (pilotage, évaluation, motivation, tensions, ...)
  - . La relation avec le client
  - . La relation des employés avec les clients
  - . La relation avec les fournisseurs
  - . La relation avec les autres partenaires
- La communication non verbale
- Etude du regard
- Programmation Neurolinguistique



**Supports pédagogiques spécifiques supplémentaires à cette journée de formation :**

- Documentation technique adaptée
- Mise en situation
- Jeu de Rôle

**Durée** (module d'une journée minimum) : 10 journées, soit 70 heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :**

Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, tests, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).  
Méthodologies adaptées de l'UQAM (université de Québec à Montréal) et des grandes écoles de Commerces.

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur. Mises en situation, jeux de rôle à partir d'études de cas liés à des problématiques d'entreprises artisanales. Utilisation de l'outil vidéo en cours de formation.

Support de formation remis aux stagiaires au cours de la formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 10.1 – Module communication et relations humaines

**Objectifs :**

- Mieux se connaître pour se positionner dans l'entreprise vis-à-vis des partenaires extérieurs
- Communiquer efficacement dans la vie professionnelle
- Connaître et appliquer les principes de la gestion des ressources humaines
- Trouver sa place en tant que collaborateur

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**JOURNEE 2**

**Objectif de la 2ème journée :**

- Comprendre les bases de la communication en entreprise et son importance.
- Comprendre et appliquer les principes de communication.
- Se situer dans l'entreprise artisanale

**Contenus :**

- Les bases de la communication
- L'analyse Transactionnelle
- Etude de la personnalité
- Comment je fonctionne, comment il fonctionne ?
- Analyser les autres pour mieux les appréhender
- La communication non verbale
- La communication orale et les niveaux de langage
- Les attitudes et les comportements
- La motivation
- Sur quels éléments est-il possible d'agir?
- Analyse de la fonction
- Les situations d'entreprise de chaque participant, les points forts, les points de vigilance



**Supports pédagogiques :**

- Mise en situation
- Test
- Jeu de rôle
- QCM

**Durée** (module d'une journée minimum) : 10 journées, soit 70 heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :**

Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, tests, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).  
Méthodologies adaptées de l'UQAM (université de Québec à Montréal) et des grandes écoles de Commerces.

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur. Mises en situation, jeux de rôle à partir d'études de cas liés à des problématiques d'entreprises artisanales. Utilisation de l'outil vidéo en cours de formation.  
Support de formation remis aux stagiaires au cours de la formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 10.1 – Module communication et relations humaines

**Objectifs :**

- Mieux se connaître pour se positionner dans l'entreprise vis-à-vis des partenaires extérieurs
- Communiquer efficacement dans la vie professionnelle
- Connaître et appliquer les principes de la gestion des ressources humaines
- Trouver sa place en tant que collaborateur

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**JOURNEE 3**

**Objectif de la 3ème journée :**

- Comprendre les bases de la communication en entreprise et son importance.
- Comprendre et appliquer les principes de communication.
- Les ressorts de la communication



**Contenus :**

- La communication écrite (formulation et transmission du message)
  - . La prise de note,
  - . La transmission d'un message écrit
  - . La lecture rapide
- La communication Orale
- Etude de la gestuelle
- Statuts, rôles, codes sociaux utilisés par chacun des partenaires de l'entreprise artisanale.
- Les attitudes et les comportements
- Faits et opinions
- Représentation et stéréotypes
- Assertivité
- Son rôle dans l'entreprise
- Importance du premier contact

**Supports pédagogiques spécifiques supplémentaires à cette journée de formation :**

- Mise en situation
- Test
- Etude de cas concret

**Durée** (module d'une journée minimum) : 10 journées, soit 70 heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :**

Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, tests, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).  
Méthodologies adaptées de l'UQAM (université de Québec à Montréal) et des grandes écoles de Commerces.  
Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur. Mises en situation, jeux de rôle à partir d'études de cas liés à des problématiques d'entreprises artisanales. Utilisation de l'outil vidéo en cours de formation.  
Support de formation remis aux stagiaires au cours de la formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis

<b>INTITULE DE L'ACTION :</b>	<b>10.1 – Module communication et relations humaines</b>
<p><b>Objectifs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mieux se connaître pour se positionner dans l'entreprise vis-à-vis des partenaires extérieurs</li> <li>• Communiquer efficacement dans la vie professionnelle</li> <li>• Connaître et appliquer les principes de la gestion des ressources humaines</li> <li>• Trouver sa place en tant que collaborateur</li> </ul>	
<p><b>Cible / niveau :</b> Ouvert à tous publics</p>	
<p><b>Nombre minimum et maximum de participants :</b> 1 à 12 personnes</p>	
<p><b>Programme :</b></p> <p style="text-align: center;"><u><b>JOURNEE 4</b></u></p> <p><b>Objectif de la 4ème journée :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre et appliquer les principes de communication.</li> <li>- Les ressorts de la communication</li> <li>- Les types de situations dans et hors de l'entreprise artisanale</li> </ul> <p><b>Contenus :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Moi et l'entreprise</li> <li>- La relation avec le chef d'entreprise</li> <li>- La relation avec les collaborateurs (pilotage, évaluation, motivation, tensions, conflits)</li> <li>- Résoudre les conflits</li> <li>- Analyse et résolution de problèmes</li> <li>- L'identification et formulation du problème</li> <li>- L'observation de faits</li> <li>- Les solutions possibles</li> <li>- La résolution d'un problème de groupe</li> <li>- L'application de la solution</li> <li>- Le contrôle des résultats et analyse des écarts.</li> <li>- La réponse à une réclamation</li> <li>- Relations avec les partenaires de l'entreprise et outils de négociation</li> <li>- Relations avec les fournisseurs et avec les clients</li> <li>- L'environnement relationnel</li> </ul> <div style="text-align: right;">  </div> <p><b>Supports pédagogiques spécifiques supplémentaires à cette journée de formation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en situation</li> <li>- Jeu de rôle</li> <li>- Etude de cas concret</li> </ul>	
<p><b>Durée</b> (module d'une journée minimum) : 10 journées, soit 70 heures</p>	
<p><b>Périodes proposées :</b> Ouvert toute l'année</p>	
<p><b>Méthodes pédagogiques :</b></p> <p>Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, tests, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques). Méthodologies adaptées de l'UQAM (université de Québec à Montréal) et des grandes écoles de Commerces.</p> <p>Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur. Mises en situation, jeux de rôle à partir d'études de cas liés à des problématiques d'entreprises artisanales. Utilisation de l'outil vidéo en cours de formation. Support de formation remis aux stagiaires au cours de la formation.</p> <p><b>Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.</b></p>	
<p><b>Coût jour/groupe :</b> Voir devis</p>	

<b>INTITULE DE L'ACTION :</b>	<b>10.1 – Module communication et relations humaines</b>
<p><b>Objectifs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mieux se connaître pour se positionner dans l'entreprise vis-à-vis des partenaires extérieurs</li> <li>• Communiquer efficacement dans la vie professionnelle</li> <li>• Connaître et appliquer les principes de la gestion des ressources humaines</li> <li>• Trouver sa place en tant que collaborateur</li> </ul>	
<p><b>Cible / niveau :</b> Ouvert à tous publics</p>	
<p><b>Nombre minimum et maximum de participants :</b> 1 à 12 personnes</p>	
<p><b>Programme :</b></p> <p style="text-align: center;"><u><b>JOURNEE 5</b></u></p>	
<p><b>Objectif de la 5ème journée :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre et appliquer les principes de communication.</li> <li>- Les ressorts de la communication</li> <li>- Les types de situations dans et hors de l'entreprise artisanale</li> </ul>	
<p><b>Contenus :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1<sup>er</sup> devoir surveillé (4h)</li> <li>- Correction du devoir</li> <li>- Tests oraux</li> <li>- La négociation</li> <li>- L'objet de la négociation,</li> <li>- Le démarrage d'une négociation,</li> <li>- Le dialogue, l'argumentaire,</li> <li>- Le traitement des objections</li> <li>- La résolution d'un problème</li> <li>- La synthèse</li> <li>- La décision</li> </ul>	
	
<p><b>Supports pédagogiques spécifiques supplémentaires à cette journée de formation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etude de cas concret</li> <li>- Jeu de rôle</li> </ul>	
<p><b>Durée</b> (module d'une journée minimum) : 10 journées, soit 70 heures</p>	
<p><b>Périodes proposées :</b> Ouvert toute l'année</p>	
<p><b>Méthodes pédagogiques :</b></p> <p>Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, tests, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).          Méthodologies adaptées de l'UQAM (université de Québec à Montréal) et des grandes écoles de Commerces.          Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur. Mises en situation, jeux de rôle à partir d'études de cas liés à des problématiques d'entreprises artisanales. Utilisation de l'outil vidéo en cours de formation.          Support de formation remis aux stagiaires au cours de la formation.</p> <p><b>Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.</b></p>	
<p><b>Coût jour/groupe :</b> Voir devis</p>	

<b>INTITULE DE L'ACTION :</b>	<b>10.1 – Module communication et relations humaines</b>
<p><b>Objectifs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mieux se connaître pour se positionner dans l'entreprise vis-à-vis des partenaires extérieurs</li> <li>• Communiquer efficacement dans la vie professionnelle</li> <li>• Connaître et appliquer les principes de la gestion des ressources humaines</li> <li>• Trouver sa place en tant que collaborateur</li> </ul>	
<p><b>Cible / niveau :</b> Ouvert à tous publics</p>	
<p><b>Nombre minimum et maximum de participants :</b> 1 à 12 personnes</p>	
<p><b>Programme :</b></p> <p style="text-align: center;"><u><b>JOURNEE 6</b></u></p>	
<p><b>Objectif de la 6ème journée :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer sa communication</li> <li>- Les types de situations dans et hors de l'entreprise artisanale</li> <li>- Améliorer ses contacts avec l'extérieur et avec l'équipe</li> <li>- Méthodologie de résolution de conflits et aux relations habituelles</li> </ul>	
<p><b>Contenus :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'environnement relationnel</li> <li>- Accueil, analyse du contexte</li> <li>- La présentation</li> <li>- Importance de la première impression</li> <li>- les différents types d'entretien : l'entretien non directif, l'entretien semi directif, l'entretien directif, l'entretien de face à face, utilisations et techniques</li> <li>- Entretien et conduite d'entretien</li> <li>- Ecoute</li> <li>- Re-formulation / transmission de l'information</li> <li>- Synthèse</li> <li>- Transmission d'informations</li> </ul>	
	
<p><b>Supports pédagogiques spécifiques supplémentaires à cette journée de formation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en situation</li> <li>- Jeu de rôle</li> <li>- Etude de cas concret</li> </ul>	
<p><b>Durée</b> (module d'une journée minimum) : 10 journées, soit 70 heures</p>	
<p><b>Périodes proposées :</b> Ouvert toute l'année</p>	
<p><b>Méthodes pédagogiques :</b></p> <p>Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, tests, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques). Méthodologies adaptées de l'UQAM (université de Québec à Montréal) et des grandes écoles de Commerces.</p> <p>Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur. Mises en situation, jeux de rôle à partir d'études de cas liés à des problématiques d'entreprises artisanales. Utilisation de l'outil vidéo en cours de formation. Support de formation remis aux stagiaires au cours de la formation.</p> <p><b>Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.</b></p>	
<p><b>Coût jour/groupe :</b> Voir devis</p>	

**INTITULE DE L'ACTION :** 10.1 – Module communication et relations humaines

**Objectifs :**

- Mieux se connaître pour se positionner dans l'entreprise vis-à-vis des partenaires extérieurs
- Communiquer efficacement dans la vie professionnelle
- Connaître et appliquer les principes de la gestion des ressources humaines
- Trouver sa place en tant que collaborateur

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**JOURNEE 7**

**Objectif de la 7ème journée :**

- Améliorer sa communication
- Les types de situations dans et hors de l'entreprise artisanale
- Méthodologie de résolution de conflits et aux relations habituels
- Négociation et téléphone
- Echanges téléphoniques
- Prise de rendez-vous

**Contenus :**

- La place du téléphone, la rentabilisation de son utilisation
- L'accueil téléphonique : ce qu'il ne faut pas dire / ce qu'il est important de noter
- L'utilisation d'un répondeur
- L'attitude au téléphone.
- Les registres du discours
- Analyse des possibilités offertes par ce moyen de communication
- Utilisation de banques de données, de catalogues fournisseurs.
- Outils de négociation
- Dialogue et argumentaire
- Traitement des objections
- Synthèse, décision / Reformulation
- Prise de rendez-vous / Suivi des contacts
- Circulation de l'information
- Autres moyens de communication :  
. internet / E-mail / télécopie / vidéo



**Supports pédagogiques spécifiques supplémentaires à cette journée de formation :**

- Mise en situation
- Jeu de rôle
- Etude de cas concret
- Analyse des pratiques de chacun

**Durée** (module d'une journée minimum) : 10 journées, soit 70 heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :**

Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, tests, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).  
Méthodologies adaptées de l'UQAM (université de Québec à Montréal) et des grandes écoles de Commerces.

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur. Mises en situation, jeux de rôle à partir d'études de cas liés à des problématiques d'entreprises artisanales. Utilisation de l'outil vidéo en cours de formation.  
Support de formation remis aux stagiaires au cours de la formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 10.1 – Module communication et relations humaines

**Objectifs :**

- Mieux se connaître pour se positionner dans l'entreprise vis-à-vis des partenaires extérieurs
- Communiquer efficacement dans la vie professionnelle
- Connaître et appliquer les principes de la gestion des ressources humaines
- Trouver sa place en tant que collaborateur

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**JOURNEE 8**

**Objectif de la 8ème journée :**

- Améliorer sa communication
- Les types de situations dans et hors de l'entreprise artisanale
- Méthodologie de résolution de conflits et aux relations habituels
- GRH / DRH - Management
- Le recrutement

**Contenus :**

- Etude de cas
- Les enjeux d'une relation, les objectifs des différents acteurs
- La motivation
- La gestion des conflits
- La gestion du personnel
- Le management, quel manager suis-je ?
- Le recrutement
  - Les différentes étapes
  - L'élaboration d'une fiche de poste
  - La rédaction d'une annonce
- connaissance et affirmation de soi et de son rôle dans l'entreprise, la formulation de son rôle



**Supports pédagogiques spécifiques supplémentaires à cette journée de formation :**

- Mise en situation
- Jeu de rôle
- Etude de cas concret
- Test du manager

**Durée** (module d'une journée minimum) : 10 journées, soit 70 heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :**

Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, tests, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).  
Méthodologies adaptées de l'UQAM (université de Québec à Montréal) et des grandes écoles de Commerces.

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur. Mises en situation, jeux de rôle à partir d'études de cas liés à des problématiques d'entreprises artisanales. Utilisation de l'outil vidéo en cours de formation.

Support de formation remis aux stagiaires au cours de la formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :**

**10.1 – Module communication et relations humaines**

**Objectifs :**

- Mieux se connaître pour se positionner dans l'entreprise vis-à-vis des partenaires extérieurs
- Communiquer efficacement dans la vie professionnelle
- Connaître et appliquer les principes de la gestion des ressources humaines
- Trouver sa place en tant que collaborateur

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**JOURNEE 9**

**Objectif de la 9ème journée :**

- Comprendre et appliquer les principes de communication.
- Les ressorts de la communication
- Les types de situations dans et hors de l'entreprise artisanale
- Le management
- La communication orale
- La gestion du stress



**Contenus :**

- 2ème devoir surveillé (4h)
- Correction du devoir
- Tests oraux
- Préparer son oral
- Organiser mon management
- Mes capacités face au Stress
- Mieux gérer le stress

**Supports pédagogiques spécifiques supplémentaires à cette journée de formation :**

- Etude de cas concret
- Test du stress
- Documents sur la gestion du stress

**Durée** (module d'une journée minimum) : 10 journées, soit 70 heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :**

Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, tests, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).  
Méthodologies adaptées de l'UQAM (université de Québec à Montréal) et des grandes écoles de Commerces.  
Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur. Mises en situation, jeux de rôle à partir d'études de cas liés à des problématiques d'entreprises artisanales. Utilisation de l'outil vidéo en cours de formation.  
Support de formation remis aux stagiaires au cours de la formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 10.1 – Module communication et relations humaines

**Objectifs :**

- Mieux se connaître pour se positionner dans l'entreprise vis-à-vis des partenaires extérieurs
- Communiquer efficacement dans la vie professionnelle
- Connaître et appliquer les principes de la gestion des ressources humaines
- Trouver sa place en tant que collaborateur

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**JOURNEE 10**

**Objectif de la 10ème journée :**

- Améliorer sa communication
- Les types de situations dans et hors de l'entreprise artisanale
- Méthodologie de résolution de conflits et aux relations habituels
- Prise de parole en groupe

**Contenus :**

- Prise de parole en groupe
- Le travail en groupe : Animer une réunion
- Accorder son discours à sa gestuelle
- Elaborer un oral convaincant
- Etude de cas
- Ma boîte à outils du communicant



**Supports pédagogiques spécifiques supplémentaires à cette journée de formation :**

- Mise en situation
- Jeu de rôle
- Test
- Etude de cas concret

**Durée** (module d'une journée minimum) : 10 journées, soit 70 heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :**

Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, tests, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).  
Méthodologies adaptées de l'UQAM (université de Québec à Montréal) et des grandes écoles de Commerces.

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur. Mises en situation, jeux de rôle à partir d'études de cas liés à des problématiques d'entreprises artisanales. Utilisation de l'outil vidéo en cours de formation.

Support de formation remis aux stagiaires au cours de la formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 10.2 Module Gestion de l'Entreprise artisanale

**Objectifs :**

- Acquérir, approfondir et respecter les éléments de la comptabilité, du droit, de la fiscalité et de la gestion financière pour participer de façon opérationnelle au management de l'entreprise.
- Apprendre à dialoguer plus efficacement avec les partenaires de l'entreprise.
- Assurer les tâches comptables courantes et savoir analyser la situation financière de l'entreprise.

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**L'entreprise et son environnement**

- Le secteur des métiers
- Les partenaires de l'entreprise

**Culture juridique**

- Éléments du droit commercial, social et fiscal
- Formes juridiques de l'entreprise
- Statut du dirigeant et de son conjoint



**Comptabilité**

- Enregistrement des opérations courantes, la fiscalité et l'organisation comptable
- Travaux de clôture d'exercice

**Gestion financière**

- Analyse du compte de résultat et du bilan
- Soldes intermédiaires de gestion, charges fixes et variables, seuil de rentabilité, point mort, fonds de roulement et besoin en fonds de roulement, trésorerie
- Calcul du coût de revient et de rentabilité
- Financement de l'entreprise

**Gestion du personnel**

- Contrat de travail
- Durée du travail
- Paie et obligations sociale

**Durée** (module d'une journée minimum) : 10 journées, soit 70 heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :**

Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, tests, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Méthodologies adaptées de l'UQAM (université de Québec à Montréal) et des grandes écoles de Commerces.

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur. Mises en situation, jeux de rôle à partir d'études de cas liés à des problématiques d'entreprises artisanales. Utilisation de l'outil vidéo en cours de formation.

Support de formation remis aux stagiaires au cours de la formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**INTITULE DE L'ACTION :** 10.3 Module Secrétariat & Bureautique

**Objectifs :**

- Maîtriser les techniques et les outils nécessaires à la réalisation de l'ensemble des tâches du secrétariat d'une entreprise artisanale.
- Apprendre à améliorer l'organisation administrative d'un secrétariat.
- Assimiler et optimiser l'outil informatique afin d'être plus productif.

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**Outil informatique**

- Informatisation de l'entreprise : matériaux, besoins, coûts...

**Outils de communication et de paiement**

- Répondeur
- Mailing et SMS
- Internet
- Terminal de paiement...

**Bureautique**

- Rédaction et mise en page de documents sous Word et Excel : courriers, devis, facture...

**Organisation administrative**

- Création et suivi des dossiers clients, fournisseurs...
- Gestion de fichiers, classement, archive
- Recherche et traitement de l'information
- Organisation du travail : tenue de l'agenda, prise de rendez-vous, organisation de réunions...



**Durée** (module d'une journée minimum) : 10 journées, soit 70 heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :**

Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, tests, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).  
Méthodologies adaptées de l'UQAM (université de Québec à Montréal) et des grandes écoles de Commerces.

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur. Mises en situation, jeux de rôle à partir d'études de cas liés à des problématiques d'entreprises artisanales. Utilisation de l'outil vidéo en cours de formation.

Support de formation remis aux stagiaires au cours de la formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis



**INTITULE DE L'ACTION :**

**10.4 Module stratégies et techniques commerciales**

**Objectifs :**

**Objectifs pédagogiques**

Etre capable de structurer l'organisation de votre entreprise et mettre en place une stratégie commerciale.

**Compétences acquises**

À l'issue de cette formation, vous serez capable d'analyser une situation commerciale, en déduire les actions appropriées et connaître les techniques de vente

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics, Formation particulièrement adaptée au conjoint ou au collaborateur direct du chef d'entreprise. Ouverte également aux associés du chef d'entreprise, aux auxiliaires familiaux et aux demandeurs d'emploi.

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**Journée 1 :**

**A - DIAGNOSTIC ET STRATEGIE COMMERCIALE**

**A1. Les outils de diagnostic**

- Marchés et clientèles
- Les circuits de distribution, la franchise, la concurrence
- Le diagnostic du produit et du service
- Définition du marketing
- Analyses de marché
- Connaissances de l'offre et choix des produits et services en fonction de son marché
- Analyse d'image et de satisfaction
- L'analyse des points forts et des points faibles de l'entreprise
- Positionnement géographique et sectoriel de l'entreprise par rapport à ses potentialités internes et externes



**INTITULE DE L'ACTION :**

**10.4 Module stratégies et techniques commerciales**

Programme (suite) :

Journée 2 :

**A2. La stratégie commerciale**

- Définition
  - Les variables de la stratégie
    - Ex : prix de vente, produit d'appel, repositionnement, développement de services, innovation de produits et de services, niches, diversification, sous-traitance, création et protection des marques, export, adhésion à un réseau : franchise, commerce associé, ...
- Les méthodes d'élaboration d'une stratégie commerciale
- Définition d'une stratégie adaptée
- Déclinaison sous forme d'une politique commerciale
- Incidence sur les autres aspects de l'entreprise (achats, finances, rentabilité, ressources humaines)
- Budgétisation

**A3. Les démarches qualité**

- Présentation des différents dispositifs (labellisation, certification, qualification, normes ISO, ...)
- Processus de mise en place

Journée 3 :

Journée d'application réservée à l'élaboration du mémoire (4h) et au diagnostic personnel du stagiaire sur son entreprise (3h).

+ rappel et application des techniques vues au cours de la partie A

Journée 4 :

**B - L'ACTION COMMERCIALE**

**B1. Les droits du consommateur**

- Liste de thèmes à aborder au choix en fonction des groupes :
  - les contrats de vente, le règlement des paiements
  - le devis
  - la facture
  - la protection des marques
  - les règles liées à la publicité
  - la concurrence déloyale
  - les droits du consommateur le refus de vente
  - les exportations, le droit des transports
  - les soldes, les liquidations



**INTITULE DE L'ACTION :**

**10.4 Module stratégies et techniques commerciales**

Programme (suite) :

Journée 5 :

**B2. La promotion de l'entreprise, l'image de marque**

- Actions sur les éléments de l'image de marque (identité visuelle, signalétique, délai de réponse...)

**B3. La prospection commerciale**

- Les fichiers clientèles
- Les mailings (papier, électronique)
- Le démarchage
- Le phoning

**B4. Mise en valeur du produit et du service dans l'espace de vente**

- Vitrine
- Marchandisage (merchandising)
- Marques PLV

**B5. Les supports**

- L'identité visuelle
- La carte de visite commerciale
- Les catalogues
- Les dépliants et prospectus (contenu)

Journée 6 :

**B6. La publicité**

- Introduction, les principes à respecter
- Les agences et prestataires
- Le message publicitaire
- Les différents supports de publicité
- Le plan d'action publicitaire
- Le budget publicitaire
  - Les supports de la publicité
  - Les journaux, les relations presse
  - Les radios locales, le sponsoring

**B7. Le suivi commercial de la clientèle**

- Les cadeaux, les remises
- Les facilités de paiement
- Le service après-vente
- Les garanties et extension de garanties
- La fidélisation
- Les cartes de fidélité



**INTITULE DE L'ACTION :**

**10.4 Module stratégies et techniques commerciales**

Programme (suite) :

Journée 7 :

**B8. La commercialisation par des circuits de distribution**

- Les foires et les salons
- La structure d'un stand
- Les emplacements
- La mise en scène, les accessoires, les panneaux, la disposition des objets
- Le commerce électronique

**B9. Le plan de communication**

- Élaboration d'un plan de communication concret
- Budget
- Élaboration des cahiers des charges pour la consultation de prestataires

**B10. Sensibilisation à l'importance des langues**

- La mondialisation de l'économie
- La place des langues dans l'entreprise artisanale
- Comment se former

**B11. Les relations fournisseurs**

- Référencement
- Mise en concurrence
- Négociation réapprovisionnement

Journée 8 :

Journée d'application réservée à l'élaboration du mémoire (5h) et à l'action commerciale personnelle du stagiaire sur son entreprise (2h).

+ rappel et application des techniques vues au cours de la partie B

Journée 9 :

**C - LES TECHNIQUES DE VENDE**

**C1. Les étapes dans le déroulement de l'entretien**

- La préparation
- L'identification des besoins du client
- La présentation des produits (connaissance des produits, argumentaire)
- La vente additionnelle
- L'annonce du prix, la présentation du devis, la présentation de la facture
- La négociation
- Les clients hésitants
- Les réponses à donner aux objections
- La conclusion
- La relance des impayés
- L'après-vente

**C2. Les situations de vente**

- Sous forme de jeux de rôle, vente en magasin, vente par téléphone, vente sur devis aux particuliers, vente à une entreprise ou une collectivité, vente à un donneur d'ordre, vente aux distributeurs



**INTITULE DE L'ACTION :**

**10.4 Module stratégies et techniques commerciales**

**Programme (suite) :**

**Journée 10 :**

**C3. Utilisation de l'accroche commerciale**

- Situations d'utilisation de l'accroche : pour gagner du temps et ferrer la vente
- Construction d'une accroche à partir du besoin du client et de la valeur d'usage du produit
- Adaptation du type d'accroches aux situations rencontrées

**C4. Pratique du closing en 3 temps pour verrouiller le client**

- Hiérarchisation des besoins du client
- Transformation de la situation client en opportunité de vente
- Pré-vente de l'argumentation

**C5. Jeux de rôle (utilisation de la vidéo)**

**Journée 11 :**

**C6. Vente et la défense de son prix**

- Savoir présenter avantageusement son prix et minimiser les objections
- Savoir traiter l'objection prix
- Traitement des différents cas possibles : le « joueur », la concurrence, le budget

**C7. Argumentation qui renforce l'impact de son discours**

- Utilisation du modèle : caractéristique-avantage-preuve
- Adaptation de l'argument en fonction de la motivation du client
- Techniques pour augmenter l'impact de ses arguments

**C8. Techniques pour inciter le client à passer à l'action**

- Identification des signaux d'achat parmi : la projection, la satisfaction, la discussion prix

**Journée 12 à 14 :**

**Journées d'application réservée à l'élaboration du mémoire (5h) et aux techniques de ventes personnelles du stagiaire pour son entreprise (2h).**

**+ rappel et application des techniques vues au cours de la partie C**

**Durée** (module d'une journée minimum) : 14 journées, soit 98 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur. Apport de la vidéo exemple. Prise de vue caméra des stagiaires pour améliorer leurs techniques commerciales.

Tests adaptés des grandes écoles de commerces.

Support de formation remis aux stagiaires au cours de la formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis



## UNIVERS

## FORMATIONS

## INFORMATIQUE – MANAGEMENT DU S.I.



**INTITULE DE L'ACTION :** 11.1.1 - Informatique et liberté la synthèse

**Objectifs :**

- Etre en mesure de cartographier les données personnelles de son entreprise Savoir utiliser la boîte à outils du correspondant informatique et libertés : reporting interne, liste des traitements, charte TIC .. Pouvoir bâtir un plan d'actions pour sensibiliser le personnel de l'entreprise aux risques

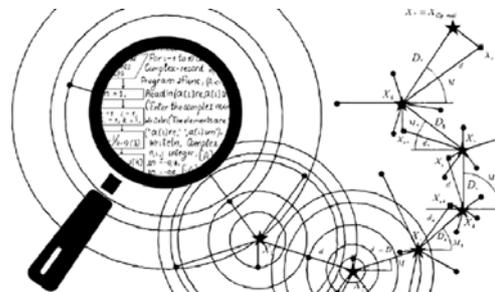
**Cible / niveau :** DSI, SI ou toute personne dont la mission est d'assurer le respect de la loi Informatique et libertés

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. En Pratique ça donne quoi ?**

- Le correspondant informatique et libertés
- Les exigences de la loi
- La nature du lien avec la CNIL



**2. Réussir en tant que correspondant informatique et libertés**

- Les compétences
- Définir un plan de formation pour concilier les attentes de l'entreprise et de la CNIL
- Les leviers d'une intégration réussie

**3. Cartographier le « risque données personnelles » de son entreprise**

- Mesurer le "risque données personnelles"
- Identifier les modifications à apporter
- Elaborer un plan d'actions correctives



## INTITULE DE L'ACTION

## 11.1.1 - Informatique et liberté la synthèse

### Programme (suite) :

#### 4. Par où commencer ?

- Etat des lieux Informatique et Libertés de l'entreprise
- Focus : analyser les risques inhérents à l'entreprise
- Mettre en place la liste des traitements
- Les informations à diffuser en interne, les échanges à entretenir avec la cnil
- Améliorer l'information interne et externe
- Quels outils de communication créer ? Comment éviter les manquements individuels ?
- Elaborer une charte
- Elaborer son propre système de reporting interne

#### 5. Les missions

- Les échanges avec la CNIL
- Fiche de création de nouveaux traitements, liste des traitements, charte TIC... la boîte à outils du CIL Formalités et obligations légales
- Modification substantielle des traitements
- Solutions techniques et organisationnelles
- Remplir une demande d'autorisation auprès de la CNIL
- Réaliser un audit Interne
- Méthodologie : les outils clés



**Durée** (module d'une journée minimum) : 2 journées, soit 14 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

<b>INTITULE DE L'ACTION :</b>	<b>11.1.2 Les tableaux de bord du DSI la synthèse</b>
<p><b>Objectifs :</b></p> <p>Parcourir et comprendre les tableaux de bord essentiels au pilotage d'un système d'information avec performance Être en mesure de comprendre le mode opératoire pour construire des tableaux de bord de suivi, de gestion de performance...</p>	
<p><b>Cible / niveau :</b> DSI, responsable informatique...</p>	
<p><b>Nombre minimum et maximum de participants :</b> 1 à 12 personnes</p>	
<p><b>Programme :</b></p> <p><b>1. Introduction et état de l'art de la construction des tableaux de bord</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir les objectifs du tableau de bord</li> <li>• Le champ d'action du tableau</li> <li>• Déterminer les indicateurs de performance</li> <li>• Les indicateurs de suivi</li> <li>• Savoir analyser ses tableaux de bord, les pièges à éviter</li> </ul> <p><b>2. A chaque fonction son propre indicateur :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les tableaux de bord pour l'exploitation, la production informatique</li> <li>• Les tableaux de bord pour les études, les développements Informatiques</li> <li>• Les tableaux de bord de gestion de projets</li> <li>• Le tableau de bord de gestion des ressources</li> <li>• Les tableaux de suivi des achats</li> <li>• Les tableaux pour la direction générale</li> </ul> <p><b>3. La mise en oeuvre des tableaux de bord au quotidien</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'inspiration des référentiels ITIL, CMMI...</li> <li>• La communication</li> </ul>	
<p><b>Durée</b> (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21heures</p>	
<p><b>Périodes proposées :</b> Ouvert toute l'année</p>	
<p><b>Méthodes pédagogiques :</b> Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques). Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.</p> <p>Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.</p> <p><b>Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.</b></p>	
<p><b>Coût jour/groupe :</b> Voir devis</p>	



**INTITULE DE L'ACTION :** 11.2.1 BPM - Mener un projet

**Objectifs :**

- Pouvoir comprendre l'enjeu d'un projet BPM Interfacer les processus avec l'infrastructure IT existante Pouvoir démarrer un projet de BPM et accompagner les utilisateurs au changement

**Cible / niveau :** DSI, directions concernées par la mise en place d'une solution de BPM dans leur entreprise.

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Introduction**

- Pourquoi faire du BPM ?
- Qu'est-ce que le BPM ?
- Concepts et définitions
- Exemples de projets

**2. BPM et les entreprises**

- Evolution des systèmes d'information
- Les processus d'entreprise : leur classification
- Processus d'entreprise typiquement candidats au BPM
- ROI : bénéfices tangibles et intangibles
- BPM et objectifs stratégiques de l'entreprise

**3. Modélisation de Processus d'Entreprise**

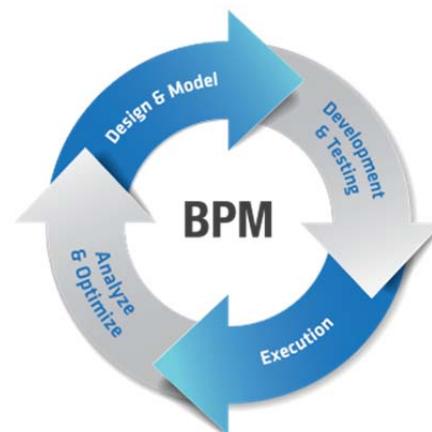
- Le principe de la modélisation
- Modèles et instances de processus

**4. Orchestrations de processus**

- Les patrons de flux de contrôle
- BPMN : le langage de modélisation standard
- Flexible Process Management

**5. BPMN 2.0 et BizAgi**

- Présentation de BizAgi Process Modeler
- Points clés du document BPMN 2.0 de l'OMG



## INTITULE DE L'ACTION

## 11.2.1 BPM - Mener un projet

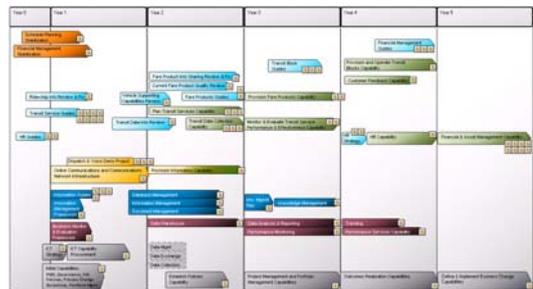
### Programme (suite) :

#### 6. Recueil de l'expertise métier

- Apprendre à penser en termes de processus avec la méthode de brainstorming "Sensus Methode"
- L'approche collaborative de la modélisation des processus : IBM Blueworks Live
- Restituer l'animation d'un processus dans l'entreprise grâce à l'outil OnMap

#### 7. Architectures de BPM

- SOA (Services Oriented Architecture)
- BPM et SOA / Les Web Services
- BPEL (Business Process Execution Language)



#### 8. ROI et métriques

- ROI et métriques / Métriques avec BizAgi Xpress

#### 9. Outils d'exécution et de monitoring de processus

- Oracle BPM - IBM BPM

#### 10. Méthodologie d'un projet de BPM

- Premier projet BPM / Spécificités d'un projet BPM
- 10 clés de réussite d'un projet BPM

#### 11. Collaborations de processus

- Types de messages échangés entre entreprises partenaires
- Généralités des collaborations
- Le principe d'une collaboration : le B2B

**Durée** : 3 journées, soit 21 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques). Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 11.2.2 BPM 2.0 - Modéliser efficacement ses processus métier

**Objectifs :**

- Découvrir les possibilités offertes par la norme BPMN 2.0. Découvrir une méthodologie et des "best practices" dans l'écriture de processus sur BPMN 2.0. Mettre en pratique sur un logiciel de modélisation : BizAgi Process Modeler

**Cible / niveau :** directions métiers, DSI, direction des processus PREREQUIS : Avoir des connaissances sur la discipline BPM

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

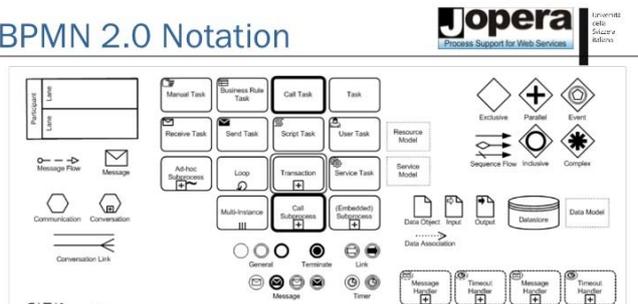
**1. Les processus deviennent des applications**

- Ecriture et exécution d'un processus sur Oracle BPMS.
- Présentation d'Oracle BPMS Studio.

**2. Modélisation de niveau 1**

- Concepts et définitions.
- Patrons de flux de contrôle.
- Objectifs de BPMN 2.0.
- Les 3 modèles de BPMN 2.0.
- Briques de base de BPMN 2.0.
- Collaborations entre processus : types de messages échangés.

BPMN 2.0 Notation



**3. Méthodologie de modélisation de niveau 1**

- Définition du périmètre (scope).
- Description du cas nominal (happy path).
- Ajout de chemins d'exception de haut niveau.
- Links.
- Ajout de flux de messages pour des participants extérieurs au processus.
- Présentation de BizAgi Process Modeler.

**4. Best practices de modélisation de niveau 1**

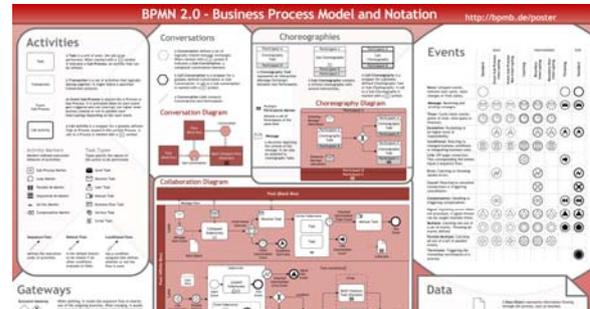
- Principes élémentaires de modélisation.
- Hiérarchie des modèles.
- Libellés des bassins, passerelles, activités, événements.
- Règles élémentaires d'utilisation.
- Flux de message et flux de séquence.

**INTITULE DE L'ACTION** **11.2.2 BPM 2.0 - Modéliser efficacement ses processus métier**

**Programme (suite) :**

**5. ROI et métriques**

- Flexible Process Management.
- ROI et métriques.
- Métriques avec BizAgi Process Modeler.



**6. Modélisation de niveau 2**

- Types de tâches (user, script, service, d'envoi, de réception).
- Collaborations entre processus : messages et signaux.
- Business rules et tâches de règle de métier.
- Sous-processus, sous-processus réutilisable, Sous-processus vs Call Activities.
- Types d'événements : de démarrage, de finalisation, intermédiaires.
- Passerelles événement.
- Evénements à la frontière d'un sous-processus, sous-processus événements.
- Passerelles, passerelles complexes.

**7. Modélisation de niveau 2 avancée**

- Gestion des exceptions.
- Exceptions propres au métier, issues d'une action utilisateur, de traitement.
- Activités répétitives : en boucle, multi-instance. / Bassins multi-instance.

**8. Best practices de modélisation de niveau 2**

- Principes avancés de modélisation. / Propagation des exceptions.
- Utilisation des transitions.

**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 11.2.3 SOA Architecture orientée services

**Objectifs :**

- Comprendre l'intérêt d'adopter une approche SOA
- Découvrir les composants, les services et les couches d'une architecture SOA.
- Reconnaître les principales briques techniques à la base d'une architecture SOA
- Découvrir les démarches et les modèles de conception et d'architecture SOA
- Identifier les acteurs et produits clés du marché

**Cible / niveau :** Décideurs métiers et informatiques souhaitant avoir une vue holistique du paysage SOA et des opportunités pour l'entreprise. Connaissances de base en architecture applicative et en technologies Web Services.

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

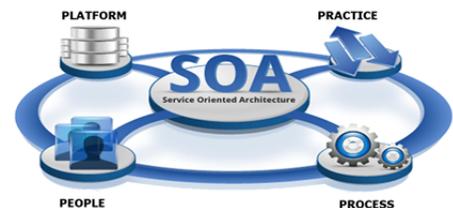
**Programme :**

## Introduction : pourquoi l'approche SOA ?

- Les enjeux pour l'entreprise.
- Les architectures multiniveaux et les composants métiers : limites de l'interopérabilité des middlewares classiques.
- Services Web et interopérabilité des SI.
- Des composants aux architectures orientées services (SOA) : limites de la gestion par projet du SI.
- Introduction aux services, contrats de service, orchestration de service, bus de services d'entreprise (ESB)...
- Gains : alignement du SI sur les processus métier, réduction des coûts, normalisation, réutilisation, interopérabilité.

## Présentation d'une architecture SOA

- Composants et couches d'une architecture SOA.
- Service d'accès aux données, gestion des transactions.
- Gestion des processus, interaction utilisateur (portail...), sécurité, administration, supervision...
- Le Web Oriented Architecture (WOA) et les architectures à base de micro-services.
- Le principe de couplage faible entre fournisseur et consommateur de service.



## Services et processus

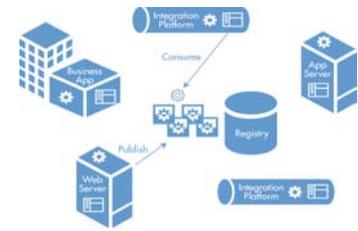
- Le concept de service.
- Exposition de service, couplage faible, synchronisme vs asynchronisme.
- Fournisseur et consommateur de services, contrat de service, typologie des services (métier, technique...). Différences entre services et composants, spécification de la qualité de service.
- Composant applicatifs métiers.
- Unité d'exploitation dans les SOA, implémentation des contrats, dépendances entre composants et orchestration. Mise en correspondance processus métiers/services.

## INTITULE DE L'ACTION

## 11.2.3 SOA Architecture orientée services

### Programme (suite) :

### Aspects techniques



- Mise en oeuvre de Web Services (Java EE, .NET, PHP...).
- Les fondations XML.
- Schéma XML pour l'interopérabilité et la description des données applicatives.
- Description des services avec WSDL et invocation avec SOAP.
- Approche RESTfull.
- Rechercher et publier des services (annuaires).
- Design Patterns liés aux Services Web.
- Enterprise Service Bus : notion d'ESB, ESB vs SOA. Le point sur les standards.
- Orchestration de services Web et intégration de processus métiers (BPM, BPEL...).
- Les standards et leur niveau d'implémentation : OMG, W3C, OASIS, WS-I...
- Sécurité et Services Web (WS-Security), gestion des transactions (WS-Coordination).
- Délivrance des messages (WS-ReliableMessaging), interopérabilité et identification des messages (WS-Addressing).
- Liens avec les autres composants du SI et les technologies émergentes : Cloud, mobilité, Big Data.

### Modèles de conception et d'architecture SOA

- La SOA vue comme un modèle d'intégration et les patterns EIP (Enterprise Integration Patterns). Les patterns SOA.
- Les tentatives d'approches normalisées SCA et SDO.
- Peut-on concevoir une architecture SOA avec REST ?
- La question de l'orchestration et la place de BPEL, BPMN et des technologies de développement traditionnelles.

**Durée** : 3 journées, soit 21heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 11.3.1 Mind mapping pour la gestion de projet avec XMind

**Objectifs :**

- Donner du sens et de la cohérence à vos projets. Vision, processus, procédures. Faciliter l'apprentissage et l'appropriation de concepts différents par les acteurs du projet. Travailler en groupe et communiquer en public. Maitriser le langage visuel.

**Cible / niveau :** Membres impliqués dans la réalisation de projets.

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

### 1. La visualisation de l'information

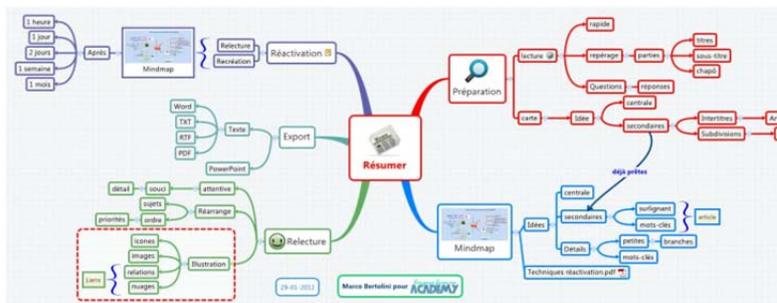
- Les objectifs de la visualisation de l'information
- Les avantages de la pensée visuelle
- La puissance du visuel
- La force de la pensée visuelle dans les projets
- L'opposition de deux cultures
- Mind mapping, cartes conceptuelles et panoramiques :
- une réponse au travail par projets

### 2. Les processus du management en 5 cartes de Mind Mapping

- Les activités autour des idées
- Les ressources humaines
- Les faits

### 3. Préparer un projet

- La définition du projet
- Les huit étapes d'un projet
- La préparation du projet.



**INTITULE DE L'ACTION :** 11.3.1 Mind mapping pour la gestion de projet avec XMind

**Programme (suite) :**

**4. La réalisation du projet**

- la mise en oeuvre
- la transition à l'opérationnel
- les rapports et feedback
- post-évaluation



**5. Comment utiliser le mind mapping ?**

- La vision
- Réaliser des cartes en Mind Mapping
- Les cartes conceptuelles
- Les cartes panoramiques
- Manager visuellement vos objectifs

**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :** Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis

<b>INTITULE DE L'ACTION :</b>	<b>11.3.2 Cahier des charges Fonctionnel et expression des besoins</b>
-------------------------------	------------------------------------------------------------------------

**Objectifs :**

- Acquérir les outils, langages et démarches qui vous permettront de mieux maîtriser l'expression des besoins

**Cible / niveau :** Membres impliqués dans la réalisation de projets. Décideur, chef de projet, analyse fonctionnelle, responsable métier

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

## 1. Le cahier des charges

- Objectifs et enjeux du cahier des charges
- Positionnement du cahier des charges dans le cycle de vie du projet
- Acteurs et responsabilités / Rôle de la maîtrise d'ouvrage
- Contenu du cahier des charges

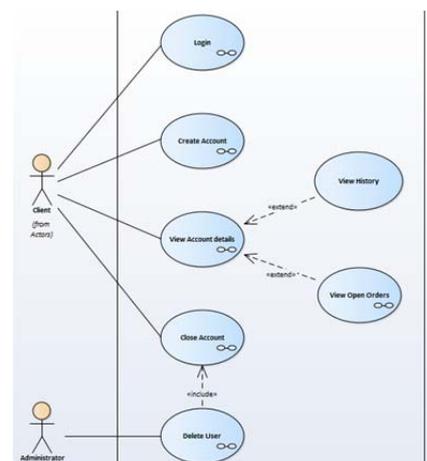
## 2. Étude préliminaire

- Élaboration du cahier des charges
- Identifier les acteurs
- Identifier les messages
- Modéliser le contexte
- Représentation du contexte dynamique grâce à une modélisation (diagramme de collaboration UML par exemple)



## 3. Capture des besoins : Spécification des exigences

- Identification des cas d'utilisation (UML)
- Structuration en packages
- Classement des cas d'utilisation (MOA/MOE)
- Planification du projet en itération



<b>INTITULE DE L'ACTION :</b>	<b>11.3.2 Cahier des charges Fonctionnel et expression des besoins</b>
<p><b><u>Programme (suite) :</u></b></p> <p><b>4. Spécification détaillée des cas d'utilisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan type de descriptions textuelles des cas d'utilisation</li> <li>• Scénario</li> <li>• Préconditions et Postconditions</li> <li>• Exigences supplémentaires</li> <li>• Mise à jour des cas d'utilisation</li> <li>• Diagrammes de séquence système</li> <li>• Diagrammes d'activité</li> </ul> <div data-bbox="981 660 1412 974" data-label="Diagram"> </div> <p><b>5. Cas d'utilisation : bonne &amp; mauvaise utilisation</b></p> <p><b>6. Rédiger des cas d'utilisation efficaces</b></p>	
<p><b><u>Durée</u></b> (module d'une journée minimum) : 2 journées, soit 14 heures</p>	
<p><b><u>Périodes proposées</u></b> : Ouvert toute l'année</p>	
<p><b><u>Méthodes pédagogiques</u></b> : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).</p> <p>Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.</p> <p>Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.</p> <p><b>Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.</b></p>	
<p><b><u>Coût jour/groupe</u></b> : Voir devis</p>	

**INTITULE DE L'ACTION :** 11.3.3 Sensibilisation à la gestion de projet

**Objectifs :**

- Permettre aux membres des équipes de projet de comprendre les méthodes et outils utilisés dans la gestion de projet.

**Cible / niveau :** Membres impliqués dans la réalisation de projets.

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Définitions**

- Définition de projet
- Définition de la gestion de projet
- Organisation du projet



**2. Ordonnancement de projets**

- Critères à optimiser
- Contraintes
- Méthode de résolution retenue

**3. Recherche d'un ordonnancement**

- Méthode des Potentiels-Tâches
- Méthode des Potentiels-Etapes (PERT)
- Recherche du chemin critique
- Date au plus tôt, au plus tard, marge libre, marge totale
- Comparaison entre les deux approches
- Analyse du projet
- Structuration hiérarchisée du projet
- Phases, sous phases, tâches élémentaires



## INTITULE DE L'ACTION

## 11.3.3 Sensibilisation à la gestion de projet

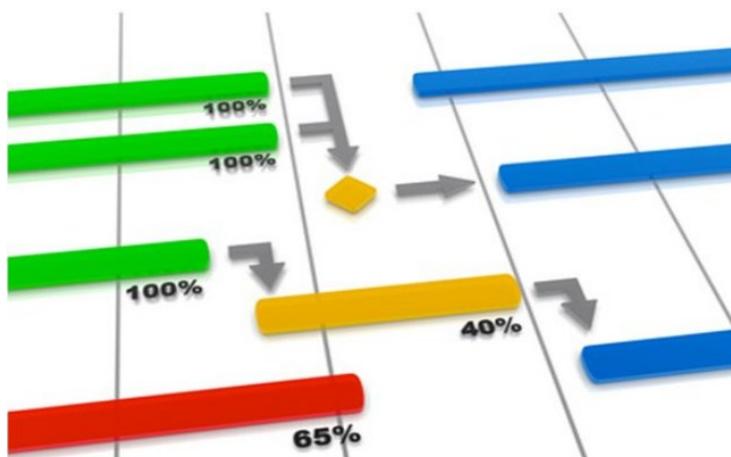
### Programme (suite) :

#### 4. Tâches et ressources

- Les liens entre tâches
- Les délais entre tâches
- Les types de ressources

#### 5. Les coûts

- Détermination du budget
- Estimation des coûts



#### 6. Suivi et clôture d'un projet

- Suivi des tâches, des ressources, des coûts

#### 7. Bilan de clôture

**Durée** (module d'une journée minimum) : 2 journées, soit 14 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 11.3.4 Les fondamentaux du management de projet

**Objectifs :**

- Découvrir les fondamentaux de gestion de projet et les activités principales dans chaque phase du projet - Acquérir les pratiques spécifiques des projets informatiques

**Cible / niveau :** DSI, responsables informatiques, chefs de projets

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Rappel des rôles et responsabilités du chef de projet**

- Rappel des rôles de maîtrise d'ouvrage et de maîtrise d'oeuvre
- Garantir l'atteinte des objectifs (qualité, coût, délais)
- Constituer, informer et manager son équipe

**2. Cadrer le projet**

- Formaliser l'idée à l'origine du projet : rédiger un cahier des charges
- L'importance de la maîtrise des délais contenus

**3. Calcul de la rentabilité des projets**

- VAN
- ROI, retour sur investissement.
- Décision d'investissement.
- Organiser le projet
- Décomposer le projet en systèmes, produits et tâches (le WBS)
- Préciser les responsabilités
- Définir les travaux avec les fiches de tâches



**4. Etablir une première planification**

- Concepts : activités, liens, ressources
- Démarche théorique de planification (le PERT, le Gantt)
- Planifier par les objectifs, par les tâches, par les moyens
- Prendre en compte les contraintes externes

**5. Identifier et utiliser les marges**

- Définition : marge libre, marge totale
- Principes et exceptions
- Règles d'utilisation



## INTITULE DE L'ACTION

## 11.3.4 Les fondamentaux du management de projet

### Programme (suite) :

#### 6. Prendre en compte les ressources

- Etablir un plan de charge et l'optimiser (nivellement, lissage)
- Prendre en compte l'organisation des ressources
- Intégrer des éléments de travail en groupe

#### 7. Gestion des coûts

- Estimation des coûts : techniques et méthodes.
- Budgétisation : la maîtrise des coûts, le suivi : indicateurs budgétaires, les construire, les analyser.
- CBTP, CRTE, CBTE

#### 8. Gestion des risques

- Introduction aux risques de projets.
- Identification des risques

#### 9. Pilotage - Suivi

- Les outils de suivi des délais
- Le suivi sur les diagrammes, la façon de constater les dérives de délais
- Le "reste à faire" pour chaque tâche, la mise en place des outils de contrôle
- Les tableaux de bord de suivi des consommations de ressources
- Les tableaux de suivi des coûts
- Courbes en S



**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis



<b>INTITULE DE L'ACTION :</b>	<b>11.3.5 Manager et piloter un projet la maîtrise</b>
-------------------------------	--------------------------------------------------------

**Objectifs :**

- Gérer efficacement un projet informatique Maîtriser les charges et délais du projet Assurer la qualité logicielle

**Cible / niveau :** Personnels impliqués dans des actions de conduite de projet informatique, chefs de projet.

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

### **1. Rappel des rôles et responsabilités du chef de projet**

- Rappel des rôles de maîtrise d'ouvrage et de maîtrise d'oeuvre
- Garantir l'atteinte des objectifs (qualité, coût, délais)
- Constituer, informer et manager son équipe

### **2. Cadrer le projet**

- Formaliser l'idée à l'origine du projet : rédiger un cahier des charges
- L'importance de la maîtrise des délais contenus

### **3. Calcul de la rentabilité des projets**

- VAN
- ROI, retour sur investissement.
- Décision d'investissement.

### **4. Étude préliminaire**

- Élaboration du cahier des charges
- Identifier les acteurs
- Identifier les messages
- Modéliser le contexte
- Représentation du contexte dynamique grâce à une modélisation (diagramme de collaboration UML par exemple)

### **5. Capture des besoins : Spécification des exigences**

- Identification des acteurs
- Identification des cas d'utilisation (UML)
- Structuration en packages
- Classement des cas d'utilisation (MOA/MOE)
- Planification du projet en itération



## INTITULE DE L'ACTION

## 11.3.5 Manager et piloter un projet la maîtrise

### Programme (suite) :

#### **6. Organiser le projet**

- Décomposer le projet en systèmes, produits et tâches (le WBS)
- Préciser les responsabilités
- Définir les travaux avec les fiches de tâches

#### **7. Etablir une première planification**

- Concepts : activités, liens, ressources
- Démarche théorique de planification (le PERT, le Gantt)
- Planifier par les objectifs, par les tâches, par les moyens
- Prendre en compte les contraintes externes

#### **8. Identifier et utiliser les marges**

- Définition : marge libre, marge totale
- Principes et exceptions
- Règles d'utilisation

#### **9. Prendre en compte les ressources**

- Etablir un plan de charge et l'optimiser (nivellement, lissage)
- Prendre en compte l'organisation des ressources
- Intégrer des éléments de travail en groupe

#### **10. Gestion des coûts**

- Estimation des coûts : techniques et méthodes.
- Budgétisation : la maîtrise des coûts, le suivi : indicateurs budgétaires, les construire, les analyser.
- CBTP, CRTE, CBTE

#### **11. Gestion des risques**

- Introduction aux risques de projets.
- Identification des risques (remue-ménages, diagramme cause-effet)
- Analyses qualitatives (probabilité, impact, facteurs de risques) et quantitatives

#### **12. Pilotage - Suivi**

- Les outils de suivi des délais
- Le suivi sur les diagrammes, la façon de constater les dérives de délais
- Le "reste à faire" pour chaque tâche, la mise en place des outils de contrôle
- Les tableaux de bord de suivi des consommations de ressources
- Les tableaux de suivi des coûts
- Courbes en S



## INTITULE DE L'ACTION

## 11.3.5 Manager et piloter un projet la maîtrise

### Programme (suite) :

#### **13. Management des ressources humaines du projet**

- L'équipe. Motivation. Style de management / Conflit

#### **14. Communication**

- Etablir un plan de communication
- Diffusion de l'information

#### **15. Initiation à « L'agilité »**

- Origines et historique / Valeurs et principes communs
- Panorama des méthodes

#### **16. L'expression de besoins « AGILE »**

- Qu'est-ce qu'une user-story ?
- Utilisateur, Acteur, Rôle
- Gérer les priorités / Stories, thèmes et épopées

#### **17. Scrum**

- Présentation, Terminologie
- Le cadre organisationnel / L'équipe, les rôles
- Construction et fonctionnement d'un Sprint
- Indicateurs : points, vélocité
- Planning game

**Durée** : 5 journées, soit 35 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 11.3.6 Management de projets : PMI

**Objectifs :**

- Se préparer intensivement au passage de la certification PMP(Project Management Professional) de l'organisation internationale PMI (Project Management Institute)

**Cible / niveau :** Chefs de projet informatique

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Les fondamentaux du management de projet**



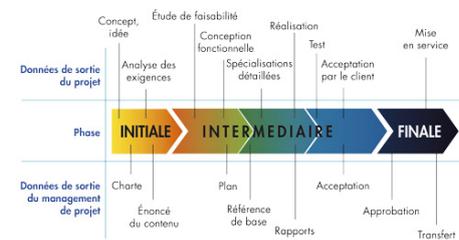
**Définitions et bases du management de projet**

- La définition d'un projet, d'un programme, d'un portefeuille de projet
- Le cadre de la gestion de projet, de la conduite de projet et du management de projet
- Les organisations fonctionnelles, matricielles ou dédiées projet
- Révision des fondamentaux du management de projet
- La méthodologie PMI et le PMBok
  - Les 9 idées essentielles de la méthodologie
  - Le PMBok
  - Les 9 disciplines de la méthodologie
  - Les 5 groupes de processus / Les 3 phases / Les 42 processus
- Le cycle de vie d'un projet
- Les parties prenantes du projet / Le contexte socioculturel et environnemental
- Les facteurs environnementaux d'entreprise
- La gouvernance des projets et le contexte stratégique

**2. Les 3 premières disciplines: Integration, Scope, Time**

**Management de l'intégration du projet**

- Élaborer la charte du projet
- Élaborer le plan de management de projet
- Diriger et piloter l'exécution du projet
- Mettre en oeuvre la maitrise intégrée des changements
- Clore le projet ou la phase
- Techniques : sélection de projets, calculs de rentabilité, ROI, ...
- L'information historique et la base de connaissance projet



**3. Cost, Quality, Human ressources**

**Management des coûts du projet**

- Estimer les coûts / Déterminer les coûts / Maitriser les coûts
- Techniques de planification / Courbes en S
- Technique de la valeur acquise (Earned Value Management)

## INTITULE DE L'ACTION

## 11.3.6 Management de projets : PMI

### Programme (suite) :

#### Management de la qualité du projet

- Planifier la qualité / Mettre en oeuvre la qualité / Mettre en oeuvre le contrôle qualité
- Historique de la qualité / Facteurs et coûts de la qualité
- Control chart, Pareto chart, Ishikawa et autres outils de la qualité

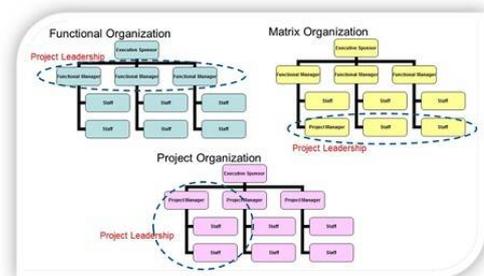
#### Management des ressources humaines du projet

- Élaborer le plan des ressources humaines du projet
- Constituer l'équipe du projet / Développer l'équipe du projet
- Diriger l'équipe du projet
- Contrat d'équipe / Les rôles en équipe de Belbin
- Représentation de l'organisation (matrice RACI, matrice des rôles et responsabilités)
- La motivation / La gestion des conflits

#### 4 . Communication, Risk, Procurement

#### Management de la Communication du projet

- Identifier les parties prenantes
- Planifier les communications
- Diffuser l'information
- Gérer les attentes des parties prenantes
- Rendre compte de la performance et de l'avancement du projet
- Les méta-règles
- Les réunions
- Le questionnaire de Thomas Kilmann sur la résolution de conflits



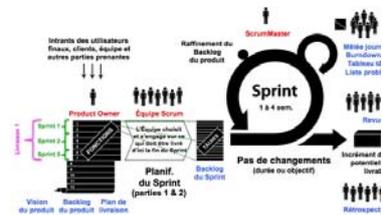
#### Management des risques du projet

- Planifier le management des risques
- Identifier les risques
- Mettre en oeuvre l'analyse qualitative des risques
- Mettre en oeuvre l'analyse quantitative des risques
- Planifier la réponse aux risques
- Surveiller et maîtriser les risques
- La technique de la valeur monétaire attendue
- Analyse de Monte-Carlo / L'arbre de décision

#### Management des approvisionnements du projet

- Planifier les approvisionnements / Procéder aux approvisionnements
- Gérer les approvisionnements / Clore les approvisionnements
- Types de contrats et gestion des appels d'offres
- Choix des fournisseurs
- Les contrats (administration, clauses, clôture)
- Le Juste-à-Temps / La logistique

<p><b>INTITULE DE L'ACTION</b></p>	<p><b>11.3.6 Management de projets : PMI</b></p>
<p><b><u>Programme (suite) :</u></b></p> <p><b>5. Synthèse et certification</b></p> <p><b>Synthèse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les compétences interpersonnelles du manager de projet</li> <li>• L'éthique, la déontologie et les responsabilités professionnelles d'un manager de projet</li> <li>• Les changements entre la version 3 et la version 4 du PMBok</li> <li>• Les commentaires</li> </ul> <p><b>Interfaçage entre le PMBok et les autres référentiels de bonnes pratiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les référentiels qualité</li> <li>• Les référentiels maturité CMMI, OPM3, ...</li> <li>• Les référentiels de gestion de service tel que le référentiel ITIL</li> <li>• La GPEC</li> <li>• La sécurité des biens et des personnes, la sécurité des informations, l'hygiène</li> <li>• Les référentiels de gouvernance : COBIT, ValIT, ...</li> </ul>	
<p><b><u>Durée</u> (module d'une journée minimum) : 5 journées, soit 35 heures</b></p>	
<p><b><u>Périodes proposées</u> :</b> Ouvert toute l'année</p>	
<p><b><u>Méthodes pédagogiques</u> :</b> Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).</p> <p>Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.</p> <p>Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.</p> <p><b>Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.</b></p>	
<p><b><u>Coût jour/groupe</u> :</b> Voir devis</p>	



**INTITULE DE L'ACTION :** 11.3.7 Manager les risques des projets informatiques

**Objectifs :**

- Acquérir une méthode d'analyse des risques d'un projet en matière de difficultés d'atteinte d'objectif, de débordement de délai, de budget ou face à des situations critiques.

**Cible / niveau :**

- Personnels impliqués dans des actions de conduite de projet informatique, chefs de projet.

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. les risques dans les projets de système d'information**

- l'importance des risques dans les projets système d'information
- la définition du risque / La typologie des risques / le management du risque

**2. l'analyse des risques**

- les différentes approches d'analyse des risques
- l'approche généralisée / l'approche par les risques recensés / l'approche par le profil risque

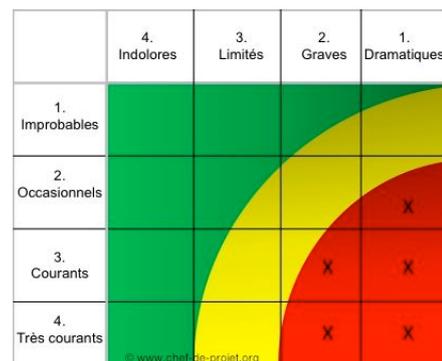
**3. Le plan de mangement du projet**

**4. Le contrôle des risques**

- Les stratégies génériques de réponse aux risques
- la stratégie de projet / l'audit en cours de projet

**5. Les méthodes agiles et la gestion des risques**

- méthodes agiles et profil de risque / méthodes agiles et facteurs de succès
- les conditions d'utilisation d'une méthode agile



**Durée** (module d'une journée minimum) : 2 journées, soit 14 heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :** Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 11.3.8 UML pour les Chefs de Projets

**Objectifs :**

- Comprendre le langage de modélisation UML Optimiser les projets informatiques à l'aide d'UML Exprimer les besoins avec UML

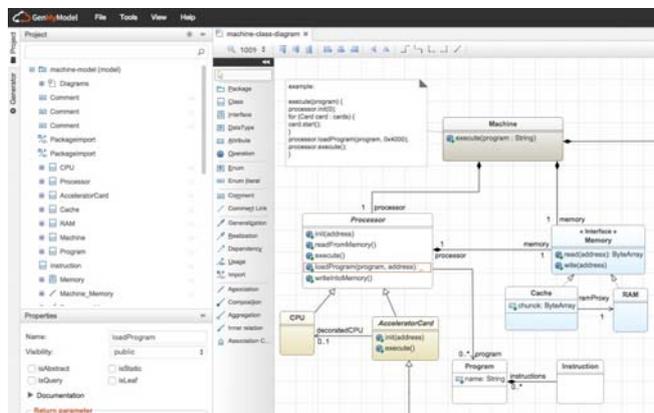
**Cible / niveau :** Maîtres d'ouvrages, décideur, chef de projet, architecte Formation initiale ou culture générale en informatique requise

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. UML et le génie logiciel**

- Principes fondateurs d'UML
- Notations et concepts d'UML2
- Les modèles de développement
- Les diagrammes structurels
- Les diagrammes comportementaux
- Les notations communes



**2. Spécification par les cas d'utilisation**

- L'usage des cas d'utilisation
- Comment formaliser un cas d'utilisation
- Les règles de découpage en cas d'utilisation
- Qualité d'une spécification avec les cas d'utilisation
- Calcul de retour sur investissement avec les cas d'utilisation
- UML et la modélisation des processus métier
- Les cas d'utilisation pour l'architecture technique et logicielle

**3. Changer pour UML**

- Sensibilisation à la capture des besoins avec UML : Le chef de projet de maîtrise d'ouvrage, l'expert métier, l'urbaniste
- Sensibilisation à l'analyse/conception avec UML : le chef de projet de maître d'œuvre, l'analyste, l'architecte logiciel, les concepteurs
- Pilotage du changement : les objectifs, les moyens, l'évaluation du retour sur investissement

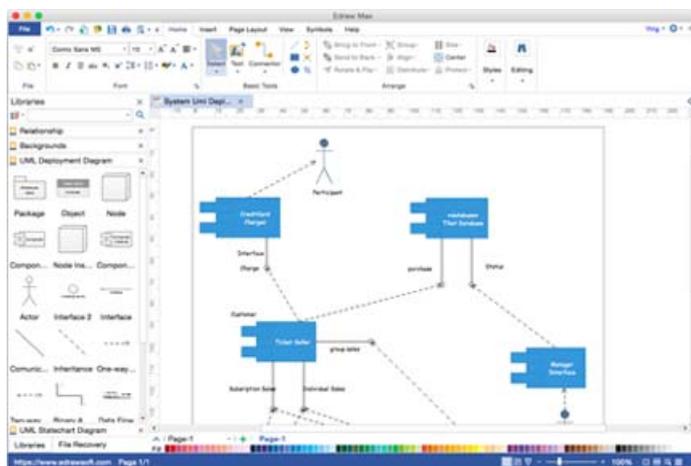
## INTITULE DE L'ACTION

## 11.3.8 UML pour les Chefs de Projets

### Programme (suite) :

#### 4. Méthode et outils

- Productivité du développement logiciel
- Regard sur les avancées méthodologiques
- Point sur l'approche traditionnelle du développement
- Les méthodes AGILES et Xtreme Programming XP
- Unified Process UP : un guide des meilleures pratiques du développement logiciel
- Le développement itératif
- Le développement incrémental
- L'approche orientée composants



#### 5. Aider à la prise de décision

- UML pour ses responsables
- UML pour ses clients
- UML pour son équipe

**Durée** (module d'une journée minimum) : 2 journées, soit 14 heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :** Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 11.4.1 AGILE – Présentation

**Objectifs :**

- Découvrir les enjeux et les contraintes des projets informatiques d'aujourd'hui ainsi que les valeurs et principes de la philosophie AGILE

**Cible / niveau :** Maîtres d'ouvrages, décideur, chef de projet, architecte Formation initiale ou culture générale en développement informatique requise

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

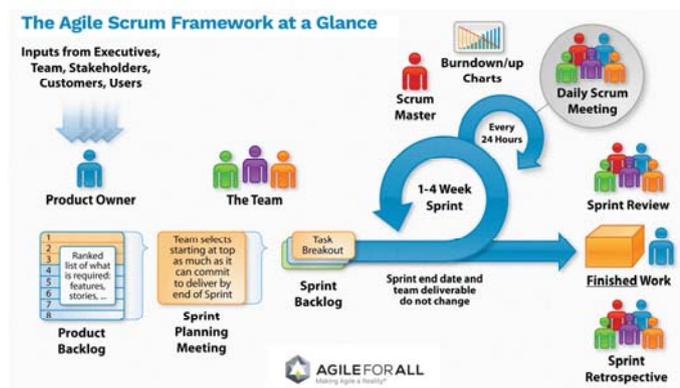
**Programme :**

**1. Introduction**

- Méthode classique, rappels
- Cycle en V, Processus en cascade
- Gestion de projets

**2. « L'agilité »**

- Origines et historique
- Valeurs et principes communs
- Panorama des méthodes



**3. L'expression de besoins « AGILE »**

- Qu'est-ce qu'une user-story ?
- Utilisateur, Acteur, Rôle
- Gérer les priorités
- Stories, thèmes et épopées
- Critères de satisfaction
- Outils

**4. L'eXtreme Programming XP**

- Cycles courts
- Intégration continue
- Développement initié par les tests : TestDD
- Pair programming
- Forces et faiblesses de XP

**5. Scrum**

- Présentation, Terminologie
- Le cadre organisationnel
- La constitution de l'équipe, les rôles
- Réunions, Artefacts
- Construction et fonctionnement d'un Sprint



**INTITULE DE L'ACTION** 11.4.1 AGILE – Présentation

**Programme (suite) :**

**6. Planification**

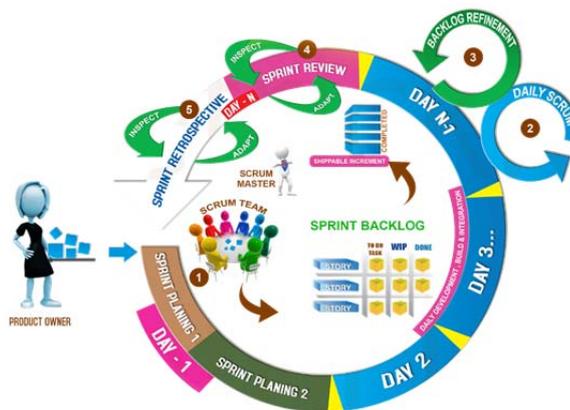
- Cycle de planification
- Indicateurs : points ,vélocité
- Planning game
- Organisation



**7. Forces et faiblesses de Scrum**

**8. Conseils pour**

- Choisir et adapter une méthodologie projet
- Exploiter tout ou partie d'une méthode AGILE



**Durée** (module d'une journée minimum) : 1 journée, soit 7 heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :** Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 11.4.2 AGILE – SCRUM

**Objectifs :**

- Etre opérationnel dans l'utilisation de SCRUM Savoir travailler par itérations, responsabiliser vos équipes, obtenir une relation client/fournisseur de confiance, visualiser l'avancement sur du concret et pouvoir changer les priorités régulièrement

**Cible / niveau :** DSI, responsables informatiques, chefs de projets...

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Introduction**

- Le contexte et les origines
- Les méthodes agiles
- La gestion de projet classique
- Le manifeste agile

**2. Les idées clés**

- Les rôles
- Les Backlogs
- L'équipe et l'équipe étendue.
- La planification
- Les burndown charts
- Le feedback

**3. Les responsabilités**

- Le product owner
- Le Scrum master
- Les intervenants

**4. Les besoins**

- Avant la première itération
- Le sprint 0
- La formation de l'équipe
- L'environnement de test
- Le Product backlog
- Le premier release planning

**5. Le backlog produit**

- Les différents types de backlog
- Les user stories
- Les estimations
- L'utilisation du backlog produit
- Les outils
- Représentations du backlog / Les diagrammes



## INTITULE DE L'ACTION

## 11.4.2 AGILE – SCRUM

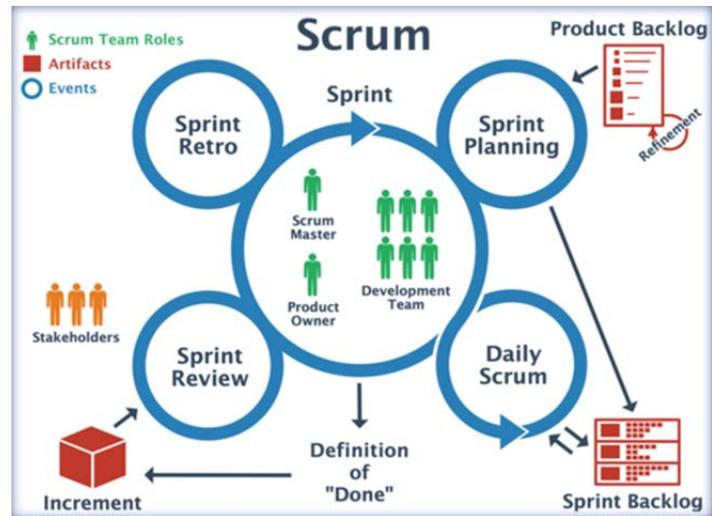
### Programme (suite) :

#### 6. La release

- Définition
- Le Release Planning
- Définition des user stories
- L'engagement
- Les estimations
- Le Release Burndown Chart

#### 7. Le sprint

- Le déroulement d'un sprint
- Le Sprint planning
- Les outils.
- Les différents Sprint (Backlog, Burndown Chart, ...).



#### 8. Le travail au quotidien

- L'organisation du travail au quotidien.
- Le daily Scrum.

#### 9. L'amélioration en continue

- Le Feedback.
- La rétrospective.
- Les retours d'expérience.

**Durée** (module d'une journée minimum) : 2 journées, soit 14 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 11.4.3 Enjeux et dynamique des échanges

**Objectifs :**

- Intégrer les principes de la communication coopérative et collaborative et de la dynamique des échanges

**Cible / niveau :** Managers et collaborateurs

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Traitement de l'information**

- Différence entre message et information
- Informer à tous les stades de l'évolution d'un système
- Les diagrammes de flux de données
- L'intérêt de divulguer l'information, pour le client, pour l'entreprise, pour les équipes
- L'information : outil décisionnel
- L'intérêt de l'information pour l'analyse des besoins, des problèmes, des réponses

**2. Atelier**

- Jeu d'entreprise : tests, mise en situation, exercices verbaux et non verbaux

**3. Communication coopérative et collaborative**

- Anticiper les étapes de la mise en œuvre de cette démarche
- Le pouvoir partagé
- Favoriser la responsabilité
- Aider au développement de chacun
- Favoriser l'autonomie
- Développer l'autonomie
- Développer une capacité à agir et à résoudre les problèmes au quotidien



**4. Atelier**

- Autodiagnostic : identifier les résistances et les désaccords, trouver les solutions d'ajustements test : le bon groupe

## INTITULE DE L'ACTION

## 11.4.3 Enjeux et dynamique des échanges

### Programme (suite) :

#### 5. Redéfinir le rôle du manager

- Initier-percevoir-être présent-crée-déployer (théorie U )
- Mieux impliquer les équipes
- Les spécificités de la communication
- Les erreurs à éviter
- La mise en place d'outils maintenir la créativité
- Favoriser la cohésion

#### 6. Atelier

- Carte heuristique -jeu d'entreprise (cohésion d'équipe et organisation des réseaux de communication)



**Durée** (module d'une journée minimum) : 2 journées, soit 14 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

<b>INTITULE DE L'ACTION :</b>	<b>11.4.4 Manager les ressources</b>
<p><b>Objectifs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maitriser les attributions des rôles et des responsabilités dans le management en mode projet. Construire une équipe gagnante en sachant gérer les différences et les divergences</li> </ul>	
<p><b>Cible / niveau :</b> Chefs ou responsables de projet, Managers</p>	
<p><b>Nombre minimum et maximum de participants :</b> 1 à 12 personnes</p>	
<p><b>Programme :</b></p> <p><b>1. LES FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT GENERAL :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les règles / Définition de la fonction</li> <li>• Définition des objectifs</li> <li>• La délégation / Le contrôle</li> <li>• Traiter les erreurs-Gérer les conflits</li> <li>• Soutenir la motivation</li> <li>• Savoir communiquer</li> <li>• Connaître son style de management</li> </ul>  <p><b>2. TECHNIQUES DE MANAGEMENT EN MODE PROJET :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Méthodologie / Mode de développement des groupes</li> <li>• Le cycle de TUCKMAN (forming, storming, norming, performing, adjourning)</li> <li>• Les modèles situationnels</li> <li>• Les comportements relationnels / Les comportements par rapport aux missions</li> <li>• Les profils de gestion d'équipe</li> <li>• Les formes et styles de pouvoir et commandement</li> </ul>	
<p><b>Durée</b> (module d'une journée minimum) : 2 journées, soit 14 heures</p>	
<p><b>Périodes proposées :</b> Ouvert toute l'année</p>	
<p><b>Méthodes pédagogiques :</b> Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).</p> <p>Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.</p> <p>Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.</p> <p><b>Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.</b></p>	
<p><b>Coût jour/groupe :</b> Voir devis</p>	

**INTITULE DE L'ACTION :** 11.4.5 Delivery management

**Objectifs :**

- Acquérir les outils et les méthodes de management spécifiques pour animer une équipe en milieu informatique.

**Cible / niveau :** Gestionnaires de projet, Scrum master-product owner

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

### 1. Focus sur le management en milieu informatique

- Méthodologie
- Mode de développement des groupes
- Le cycle de Tuckman
- Les modèles situationnels, relationnels, par rapport aux missions
- Les formes de pouvoir de commandement

### 2. Manager les ressources exogènes et endogènes

- Mettre en place une stratégie
- Donner un sens commun
- La molécule de Belbin
- Typologie des rôles, les points de vigilance
- Les facteurs déterminants les rôles de l'équipe

### 3. Delivry management

- Gérer les tensions professionnelles au quotidien
- Déléguer efficacement
- Pourquoi, quoi, comment, quel contrôle? Quels résultats, pour le délégataire?



## INTITULE DE L'ACTION

## 11.4.5 Delivery management

### Programme (suite) :

#### 4. Manager la performance en qualité de field coach

- Les 5 axiomes du changement
- Adapter l'équipe à la reconfiguration constante des processus
- L'intelligence collective et collaborative
- Motiver rationnellement

#### 5. Affirmer son leadership

- La communication managériale
- Exercer votre autorité de compétence et la compréhension de votre équipe
- Savoir analyser le sens des demandes
- S'adapter aux circonstances et aux personnes dans l'exercice de l'autorité
- Informer pour donner du sens à l'action
- Construire une vision réaliste et la faire partager
- Promouvoir la performance



**Durée** (module d'une journée minimum) : 2 journées, soit 14 heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :** Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis

<b>INTITULE DE L'ACTION :</b>	<b>11.4.6 Manager la performance en tant que Field coach</b>
<b>Objectifs :</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en place des relations constructives au sein des équipes et entretenir un esprit de cohésion</li> </ul>	
<b>Cible / niveau :</b> Responsables d'équipe maîtrisant les fondamentaux managériaux	
<b>Nombre minimum et maximum de participants :</b> 1 à 12 personnes	
<b>Programme :</b>	
<p><b>1. Impliquer l'équipe pour la motiver</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prendre des décisions opérationnelles / Responsabiliser et donner envie d'agir</li> <li>- Développer l'efficacité collective et favoriser les contributions individuelles</li> <li>- Organiser les processus de travail autour des objectifs</li> <li>- Accorder, demander, refuser, critiquer</li> </ul>	
<p><b>2. Processus de déclinaison à partir des objectifs de l'entreprise</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fixer les objectifs collectifs et individuels</li> <li>- Établir clairement la charge de travail de ses collaborateurs</li> <li>- Hiérarchiser les priorités (qualité)</li> <li>- Préparer le message à faire passer / Valider un planning prévisionnel de travail</li> </ul>	
<p><b>3. Mesurer l'efficacité et les résultats</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en place les indicateurs de progression et identifier les points clés à vérifier</li> <li>- Établir un suivi régulier / Apprécier et faire le bilan des résultats obtenus</li> </ul>	
<p><b>4. Autorité et confiance en soi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'adapter aux circonstances et aux personnes dans l'exercice de l'autorité</li> <li>- Fixer les conditions d'exécution des actions</li> <li>- Établir la confiance dans l'entreprise en s'appuyant sur les leviers organisationnels, relationnels et personnels</li> <li>- Gagner la confiance en donnant l'exemple / Diriger et encourager avec fermeté</li> </ul>	
<b>Durée</b> (module d'une journée minimum) : 2 journées, soit 14 heures	
<b>Périodes proposées :</b> Ouvert toute l'année	
<b>Méthodes pédagogiques :</b> Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques). Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe. Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.	
<b>Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.</b>	
<b>Coût jour/groupe :</b> Voir devis	



**INTITULE DE L'ACTION :** 11.4.7 Agilité managériale

**Objectifs :**

- Modélisation des modes opératoires propres à chacun Le feed-back positif et l'encouragement des progrès Célébration des réussites Poser des questions stimulantes Faire des propositions qui ouvrent le champ des possibles

**Cible / niveau :** Chefs ou responsables de projet, Managers

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

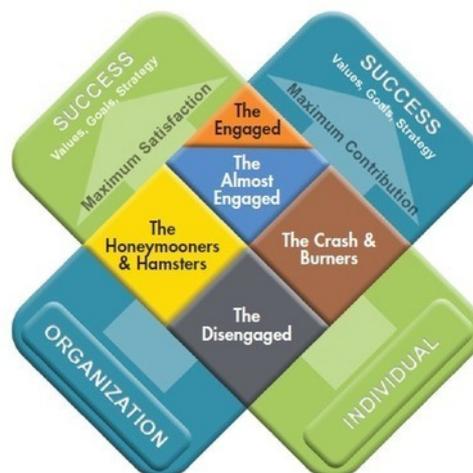
**Programme :**

### 1. Comprendre l'Agilité

- Découvrir ce qu'est l'agilité et son application concrète en management
- Identifier les principes agiles

### 2. Les défis de l'adoption à l'agilité

- Le besoin de causalité
- La peur de perdre ses responsabilités
- Redéfinir les rôles du management



### 3. Agilité et complexité

- L'approche systémique (abandon de la cause aux profits des paramètres influents)
- La cybernétique (grille de E M O F F)
- La théorie des systèmes dynamiques et le chaos
- Les automates cellulaires et les systèmes adaptatifs

### 4. Favoriser la compétence et l'autonomie

- Définir la coresponsabilité (droit et devoirs de chacun)
- Clarification du rôle de chacun
- Définition de l'objectif (ne pas confondre délégation et répartition des tâches)
- Définir le contrôle comme une aide efficace
- Développer l'autocontrôle
- Évaluer

## INTITULE DE L'ACTION

## 11.4.7 Agilité managériale

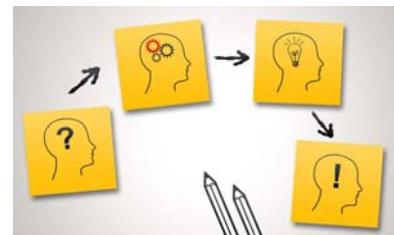
### Programme (suite) :

#### 5. Favoriser l'auto-organisation des équipes

- Développer la motivation de chacun en donnant du sens à la réalisation des objectifs
- Développer la coresponsabilité
- Conduire l'équipe à réfléchir sur elle-même. travailler la posture
- Participer dans un objectif de progrès et de développement
- Stimuler la coopération et l'entraide
- Ouvrir un cadre de référence pour inventer ensemble des solutions créatives (cristallisation)

#### 6. Favoriser la progression de l'équipe

- Apporter un soutien et un encadrement adapté
- Encourager l'initiative
- Analyser les disfonctionnements et leurs conséquences et prise en compte de la double contrainte
- Mener des entretiens de suivi constructifs
- Mener un entretien en fin de délégation afin de débriefier sur le vécu, le ressenti, et reconnaître les performances et les acquis



#### 7. Créer les conditions de l'amélioration continue

- Changer car l'environnement change
- L'art de la navigation en terrain mouvant (développer la pensée divergente)

**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 11.4.8 DevOps Foundation – Base

**Objectifs :**

- Comprendre ce qu'est le mouvement DevOps Connaître les enjeux du métier de DevOps Maîtriser les valeurs, principes et pratiques de DevOps

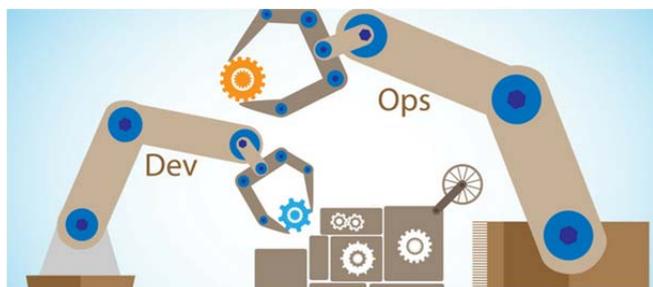
**Cible / niveau :** Une première expérience des services informatiques (conception, développement et exploitation) est conseillée

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Genèse de DevOps**

- Contexte
- Réalité des entreprises
- Le mouvement DevOps



**2. DevOps - Présentation générale**

- Définition
- Qu'est ce que DevOps ?
- Qu'est-ce que n'est pas DevOps ?
- DevOps et la performance IT
- Les indicateurs de mesure de la performance IT
- DevOps et l'automatisation

**3. DevOps et les autres référentiels**

- DevOps et l'Agilité,
- DevOps et le Lean
- DevOps et ITIL



**4. Les principes et les valeurs DevOps**

- Principes : les trois voies,
- Valeurs : CAMS (Culture, Automatisation, Mesure, Partage).

**5. La Culture DevOps**

- Comprendre la culture DevOps
- Ses caractéristiques / Management du changement de culture

**6. DevOps et l'organisation**

- Compétences
- Structures organisationnelles
- Rôles / Collaboration et communication

## INTITULE DE L'ACTION

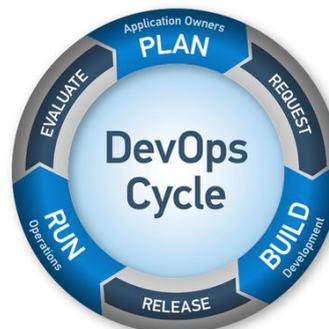
## 11.4.8 DevOps Foundation – Base

### Programme (suite) :

Provide Transparency to the business

### 7. Les pratiques DevOps

- Intégration continue
- Livraison continue
- Déploiement continu
- VSM (Carte de flux de valeur)
- Kanban
- Théorie des contraintes
- Retours d'expérience
- La roue de Deming (PDCA)
- "Improvement Kata"
- Préparation à l'échec
- Amélioration des processus ITSM



Restore services faster  
and reduce costs

Accelerate releases  
with fewer errors

### 8. DevOps et les outils

- Les pratiques d'automatisation
- Préoccupations et catégories

### 9. Mise en place de la culture DevOps

- Par où commencer...
- Les risques, les facteurs de succès

**Durée** (module d'une journée minimum) : 2 journées, soit 14 heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :** Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 11.5.1 MS Project

**Objectifs :**

- Suivre des projets - Gérer un calendrier, un budget et une équipe
- Maîtriser MS Project

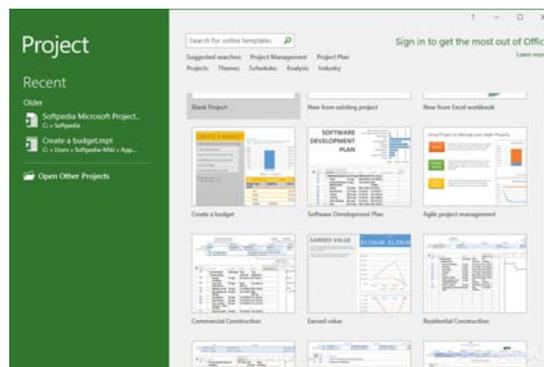
**Cible / niveau :** Connaissance de Windows. Première expérience de la conduite de projets souhaitable

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Notions de base de MS Project**

- Visualisation des données dans MS Project
- Introduction
- Affichage principal
- Affichage fractionné
- Les vues orientées «taches»
- Les vues orientées «ressources»
- Les filtres
- Les rapports
- Les barres d'outils
- Le calcul de planification par MS Project
- La base de données de MS Project

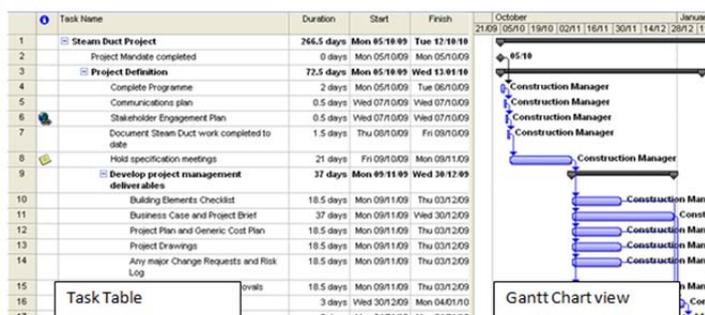


**2. Cycle de vie de la planification**

- Initialisation de MS Project
- Paramétrage
- Définition des calendriers
- Mode de fonctionnement des calendriers
- Paramétrage des calendriers

**3. Planifier**

- Définition du projet
- Définition des ressources
- Saisie des tâches
- Ordonnancer
- Affectation de ressources
- Audit et optimisation du projet
- Vérification du planning
- Audit
- Optimiser
- Enregistrer la planification initiale du projet



## INTITULE DE L'ACTION 11.5.1 MS Project

### Programme (suite) :

#### 4. Suivre le projet

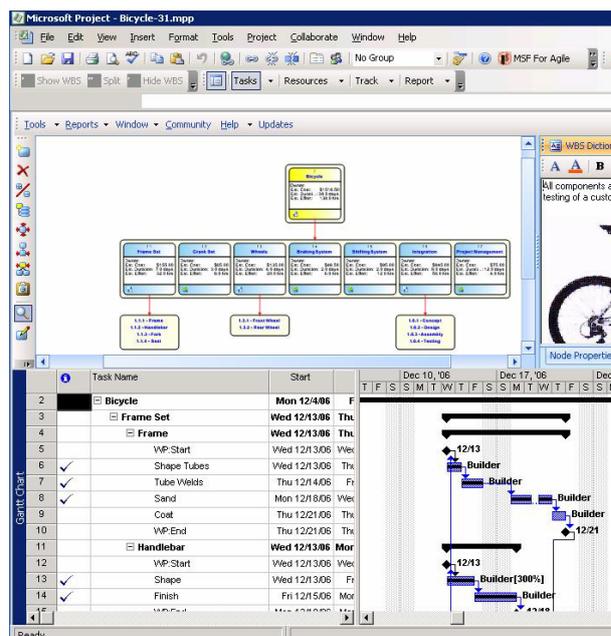
- Entrer les consommés et les restes à faire
- Initialisation
- Suivi des tâches
- Analyser les écarts
- Gérer les coûts
- Gérer les projets multiples

#### 5. Comment gérer l'affichage

- Gestion des tables
- Gestion des affichages
- Modification ou création de l'affichage

#### 6. Export

- Export simple vers Excel
- Export avec l'assistant «analyse des données chronologiques dans Excel»



**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

<b>INTITULE DE L'ACTION :</b>	<b>11.5.2 MS Project – Personnalisation</b>
<b>Objectifs :</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adapter et personnaliser MS Project au besoin de son entreprise</li> </ul>	
<b>Cible / niveau :</b> Connaissance de Windows Avoir suivi le cours MS Project Base	
<b>Nombre minimum et maximum de participants :</b> 1 à 12 personnes	
<b>Programme :</b>	
<p><b>1. Rappel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sur Ms project, exercices de gestion de projet de la planification jusqu'au suivi</li> </ul>	
<p><b>2. Travail avec les ressources partagées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Création d'un fichier ressources / Utilisation dans un projet / Consolidation</li> </ul>	
<p><b>3. Les affichages et des champs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Format des affichages / Choix des données à afficher</li> <li>- Mémorisation des affichages dans des modèles</li> <li>- Définition des champs personnalisés / Mémorisation dans les modèles</li> </ul>	
<p><b>4. Impression des documents de suivi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définition des rapports / Définition des modèles d'export et d'import</li> </ul>	
<p><b>5. Travail collaboratif</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilisation des fonctions d'envoi de mail pour le suivi de project</li> <li>- Mise à jour automatique</li> </ul>	
<p><b>6. Personnalisation du modèle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définition d'un modèle de donnée, pour la planification et le suivi dans l'entreprise</li> </ul>	
	
<b>Durée</b> (module d'une journée minimum) : 2 journées, soit 14 heures	
<b>Périodes proposées :</b> Ouvert toute l'année	
<p><b>Méthodes pédagogiques :</b> Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques). Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur. Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.</p> <p><b>Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.</b></p>	
<b>Coût jour/groupe :</b> Voir devis	

**INTITULE DE L'ACTION :** 11.6.1 Etat de l'art de la sécurité des systèmes d'information

**Objectifs :**

- Comprendre les menaces sur les équipements de l'infrastructure Mettre en place une politique interne (technologique et humaine) de sécurité des informations Choisir les dispositifs et emplacements de sécurité Concevoir le Plan de Sécurité

**Cible / niveau :** OSI, RSSI, RSI, Technicien sécurité

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Domaines et contours de la sécurité**

- Les systèmes de gouvernance
- Présentation des risques involontaires
- Cybercriminalité
- Le cycle de la gouvernance
- Les organes de contrôle
- Le contrôle Interne
- Les audits externes
- Les acteurs de la sécurité
- Environnement juridiques
- Droits et obligations des entreprises en termes de sécurité
- La loi Sécurité Financière SOX (Sarbane Oxley) , La CNIL

**2. Analyse des risques**

- Connaître son SI
- PC final
- Serveur
- Utilisation d'une ferme de serveurs
- Quelles sont les données externalisées (cloud) ?
- Matériel réseau
- Méthodes d'accès aux réseaux
- Méthodes d'identification
- Gestion des autorisations
- Risques de piratage
- Risques de perte d'information
- Risques de vols d'information
- Risques naturels
- Les pannes matérielles
- Les risques d'ingénierie sociale



## INTITULE DE L'ACTION

### 11.6.1 Etat de l'art de la sécurité des systèmes d'information

#### Programme (suite) :

#### 3. Mise en œuvre d'une politique de sécurité

- La sécurité physique / Accès aux installations
- Sécurité des installations (incendies, inondations, vols...)
- Prévision d'un plan de continuité et de reprise
- Contrôler les accès / La sécurité des services
- Sécuriser les applications
- Cryptage / Technologies VPN / VPN SSL / HTTPS
- Sécurité des protocoles Peer-to-peer
- Blocage des applications
- Sécurité des terminaux mobiles / Utilisation d'une DMZ
- Comment intégrer la disponibilité et la mobilité des collaborateurs
- Généralités sur les outils disponibles



#### 4. Les aspects organisationnels de la sécurité

- Définition des risques / Confidentialité / Intégrité / Supervision
- La veille technologique / Publication des failles / Principe du modèle de maturité
- Sécurité du système d'exploitation / Gestion des privilèges / Documentation

#### 5. Management de la sécurité

- Les méthodes Méhari EBIOS ISO 27001 Cobit
- Les limites de ces méthodes
- Les audits de sécurité
- Mener un audit dans une entreprise multi sites
- Trop de sécurité tue la sécurité, comment éviter les faux-positifs
- Expliquer les enjeux de la sécurité aux utilisateurs finaux et aux directions
- La roue de la sécurité / Mise en œuvre technique de la sécurité
- Stress du système / Amélioration de la sécurité
- Savoir protéger les investissements au meilleur coût pour les meilleures raisons
- Communications sur la politique de sécurité
- Comment réagir à une attaque (en interne, en externe)
- Les limites du plan de sécurité et les dispositions juridiques / Définition et rôle du RSSI

#### 6. Méthodologie et technologie

- La vision de la sécurité selon les interlocuteurs / Les objectifs
- Les moyens techniques et financiers mis en œuvre / La stratégie
- L'adaptation et la gestion du changement / Elaboration du plan de sécurité
- L'audit de conformité / Les indicateurs
- Les tableaux de bords à établir / Les méthodologies d'audit

<b>INTITULE DE L'ACTION</b>	<b>11.6.1 Etat de l'art de la sécurité des systèmes d'information</b>
<p><b><u>Programme (suite) :</u></b></p> <p><b>7. Les outils</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fonction d'un firewall</li> <li>• Documentation des accès autorisés sur le réseau</li> <li>• Création d'une charte d'utilisation du réseau pour les collaborateurs</li> <li>• Fonction d'un système de détection d'intrusion</li> <li>• Les logiciels clients de sécurité (firewall, antivirus, antispymware...)</li> <li>• Superviser la sécurité / Faire évoluer la sécurité</li> <li>• Contraction d'assurances : quelles sont les garanties ? qu'est ce qui peut et doit être assuré ? l'importance de la disponibilité du système</li> <li>• Validation technique de l'architecture</li> <li>• Formation des personnels du SI / Formation des utilisateurs du SI</li> <li>• Avenir de la sécurité informatique</li> <li>• Les 6 idées les plus stupides selon Marcus J. Ranum</li> <li>• La vision géostratégique de la sécurité / Les phénomènes de monopole</li> </ul> <p><b>8. Rédaction de chartes d'utilisation et / ou de configuration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le secret professionnel / Le respect de la législation</li> <li>• Les règles de confidentialité / L'usage des services Internet</li> <li>• Définir sa charte d'utilisation / Responsabilités du comité de coordination du SI</li> <li>• Responsabilités du conseil d'administration et des représentants</li> </ul>	
<p><b><u>Durée</u></b> (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21heures</p>	
<p><b><u>Périodes proposées</u></b> : Ouvert toute l'année</p>	
<p><b><u>Méthodes pédagogiques</u></b> : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).</p> <p>Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.</p> <p>Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.</p> <p><b>Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.</b></p>	
<p><b><u>Coût jour/groupe</u></b> : Voir devis</p>	





**INTITULE DE L'ACTION :** 11.6.2 Maîtriser les enjeux d'un plan de reprise d'activité (PRA) Plan de continuité d'activité (PCA)

**Objectifs :**

- Savoir mener à bien un projet de secours informatique et/ou de continuité d'activité

**Cible / niveau :** Directeurs informatiques, RSSI, responsables informatiques Bonnes connaissances des architectures SI

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

### 1. Pourquoi gérer la continuité

- L'évolution des entreprises et de leur stratégie
- L'importance stratégique de l'information
- Les enjeux pour l'entreprise d'une stratégie de continuité :

### Lois et réglementations, normes et standards

### 2. Définitions et concepts

- Définir la stratégie de continuité
- Les différences entre plan de continuité d'activité (PCA), plan de secours informatique (PRA), plan de reprise
- Rappels de sécurité : critères DICP et les 11 thèmes ISO
- La feuille de route de la continuité

### 3. Le projet et sa gestion

- Rappels sur la conduite de projet
- Les phases d'un projet plan de continuité
- Les particularités du projet plan de continuité

### 4. Analyse des risques

- Les composantes du risque
- Les principes des différentes méthodes
- Les autres standards
- La notion de matrice d'incertitude
- L'analyse des risques pour le plan de continuité

### 5. L'identification des activités critiques

- Déterminer les activités critiques d'une entreprise
- Les paramètres fondamentaux de l'analyse d'impact
- La notion de SLA



## INTITULE DE L'ACTION

## 11.6.2 Maîtriser les enjeux d'un plan de reprise d'activité (PRA) Plan de continuité d'activité (PCA)

### Programme (suite) :

#### **6. Les moyens pour la conception des dispositifs**

- Les éléments et le budget pour élaborer les scénarios
- Les différents sites de repli en interne ou externalisés / Les critères de décision

#### **7. Plans de continuité**

- La construction des procédures / Les équipes de secours : constitution, rôles...
- Un exemple de canevas d'un plan de secours

#### **8. Procédures d'escalade et cellule de crise**

- La gestion de l'escalade en phase avec le RTO
- La constitution de la cellule de crise
- Les principes de déclenchement du plan de secours

#### **9. L'organisation et le suivi des tests**

- Tests et entraînement des équipes de secours
- Les différents niveaux de tests selon les standards
- Le suivi des recommandations

#### **10. La continuité d'activité en tant que processus ITIL**

- L'importance du maintien en condition opérationnelle du

#### **Plan au quotidien : le cycle de vie PDCA - Le processus continuité et autres processus**

**Durée** (module d'une journée minimum) : 2 journées, soit 14 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques). Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 11.6.3 Élaborer une charte utilisateur

**Objectifs :**

- Connaître les nécessités, règles et enjeux de la charte d'usage informatique

**Cible / niveau :** Connaissances de la sécurité des SI : un plus

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Définition**

**2. Pourquoi élaborer une charte ?**

- se conformer au Droit tout en sachant que la seule réglementation est insuffisante
- responsabiliser tous les acteurs et usagers des ressources TIC
- prendre la juste mesure des risques liés aux usages de l'établissement ou de l'école afin de répondre de manière adaptée aux besoins réels

**3. Comment élaborer une charte**

**4. Participation des acteurs de l'entreprise et partenaires sociaux**

- Planifier
- Réfléchir
- Proposer
- Concerter
- Formaliser
- Diffuser
- Contrôler



**5. Constitution de la charte**

- Clarté de la charte : compréhensible par tous
- Simplifier : définition des comportements attendus pour chaque service en ligne offert
- Prévention : la charte doit comprendre une disposition explicitant l'usage responsable complété de Mises en garde pour prévenir toute violation des droits des personnes ou de la loi
- Un préambule explicitant le pourquoi
- Description des services en ligne offerts et de leurs modalités d'accès et d'utilisation
- Définition de certains termes techniques ou services en ligne dont l'usage n'est pas courant
- Les droits et obligations des utilisateurs des services en distinguant les services de correspondance privée des services au public
- Modalités selon lesquelles les droits et obligations des usagers trouvent à s'appliquer lors de l'usage des TIC
- Contrôles et sanction

## INTITULE DE L'ACTION

## 11.6.3 Élaborer une charte utilisateur

### Programme (suite) :

#### 6. Respect de la législation

- Le cadre juridique conditionnant l'écriture de la charte
- Les droits des utilisateurs
- Les obligations des utilisateurs

#### 7. Contrôles et sanctions

#### 8. Intégration au règlement intérieur et contrat de travail

- La formation et la sensibilisation des utilisateurs

#### 9. Etude de cas

- Exemples de chartes d'usage de l'Internet
- Exemples de documents de sensibilisation et d'aide à l'élaboration des chartes



**Durée** (module d'une journée minimum) : 2 journées, soit 14 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** **11.6.4 Former et sensibiliser les utilisateurs à la sécurité informatique**

**Objectifs :**

- Etre sensibilisé aux menaces informatiques auxquelles les collaborateurs peuvent être directement confrontés dans leur activité professionnelle et privée Comprendre les problématiques liées à la sécurité informatique Comprendre en quoi la prévention est nécessaire Adopter les bonnes attitudes et réflexes Savoir mettre en œuvre les solutions concrètes proposées

**Cible / niveau :** Toute personne concernée par une démarche sécurité au sein de l'entreprise

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. La sécurité et l'entreprise**

- Quelques exemples concrets de piratage
- Facteurs techniques : système, logiciel, réseau, web, données
- Facteur humain
- Identifier la valeur : Ce qu'il n'est pas « grave » de perdre, Quels sont les biens à protéger ?
- Les moyens pour garantir une meilleure sécurité
- A quoi sert une charte d'utilisation des ressources informatiques ?

**2. Loi et sécurité informatique**

- Le cadre législatif de la sécurité
- Les responsabilités civile et pénale
- Le rôle de la CNIL et son impact pour la sécurité en entreprise
- Le règlement intérieur.
- Synthèse : charte morale,interne / loi



**3. Les mots de passe**

- Ce que l'on peut faire avec le mot de passe d'autrui
- Qu'est-ce qu'une attaque par dictionnaire ?
- Pourquoi peut-on être forcé de respecter une stratégie de nomenclature ?
- Ne pas confondre la base de compte locale et celle du serveur
- Les devoirs et comportements à adopter vis-à-vis des tiers.
- Les comportements à l'intérieur de l'entreprise.
- Les comportements à l'extérieur de l'entreprise.

**4. Les périphériques et le poste de travail**

- Les risques encourus avec les périphériques USB, CD, DVD
- Le poste de travail pour Windows (C :, D :, E :, ...)
- Disque interne/externe, clé USB, réseau : quelles différences pour les risques ?
- Exemple de propagation de virus par clef USB
- Les réflexes à adopter avec les « corps étranger »

## INTITULE DE L'ACTION

**11.6.4 Former et sensibiliser les utilisateurs à la sécurité informatique**

### Programme (suite) :

#### **5. Comprendre les bases du réseau**

- (20 minutes seulement sur ce module)
- Chaque équipement (PC, Serveur, ...) dispose d'une adresse IP
- Vocabulaire réseau de base (passerelle, DNS, DHCP)
- Chaque application est référencée par un numéro (port)
- Que fait un firewall d'entreprise ? / Et ce qu'il ne fait pas à la place des utilisateurs ...
- Risques liés à l'accueil du portable d'un visiteur dans l'entreprise
- Intérêts d'utiliser un serveur Proxy en entreprise pour accéder au Web

#### **6. Comportement par rapport à la messagerie**

- Le mail un simple fichier texte ? / La réception des messages (SPAM, faux messages...)
- Le mauvais usage de la retransmission des messages
- Les courriers électroniques de taille importante / L'usurpation d'identité

#### **7. Risques liés à Internet**

- Navigation et surprises ! / Les problèmes liés au téléchargement de fichiers
- Limites de l'ultra protection des navigateurs
- Peut-on « rattraper » une information divulguée ?
- La téléphonie utilise maintenant les réseaux de données



#### **8. Synthèse et conclusion**

- Synthèse des points abordés / Savoir évaluer les risques

#### **9. Règles de bonnes conduites**

Durée (module d'une journée minimum) : 1 journée, soit 7 heures

Périodes proposées : Ouvert toute l'année

Méthodes pédagogiques : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

Coût jour/groupe : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 11.6.5 RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) / GDPR

**Objectifs :**

- Une violation des données peut entraîner de lourdes amendes et une atteinte à la réputation et à l'image de marque de votre entreprise. Découvrez comment les nouvelles exigences de l'UE en matière de Règlementation Générale de Protection des Données affecteront votre organisation. Maîtrisez les procédés d'implémentation du RGPD afin de remplir les critères de conformité.

**Cible / niveau :**

- Responsable du traitement des données.
- DSI et RSSI.
- Chef de projet.
- Toute personne concernée par le traitement des données personnelles (juriste, RH,...).

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**



**1/ Comprendre la GDPR**

- Les "Données à Caractère Personnel" et la nécessité de les protéger.
- Objectif et périmètre de la GDPR.
- Les entreprises et les types de données concernés.
- Les enjeux et les impacts pour l'entreprise.
- Les impacts sur la DSI et le système d'information.

**2/ Comprendre les nouveaux principes de protection des données**

- Les nouvelles définitions introduites par le règlement européen.
- Les nouveaux droits pour les personnes concernées.
- Les risques juridiques et les sanctions qui pèsent sur l'entreprise.
- Les nouvelles obligations pour le responsable des traitements et pour les sous-traitants.
- Les nouvelles règles de gestion pour la Cybersécurité.



**GDPR / RGPD**

<b>INTITULE DE L'ACTION</b>	<b>11.6.5 RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) / GPDR</b>
<p><b><u>Programme (suite) :</u></b></p> <p><b>3/ Définir un plan d'actions pour se mettre en conformité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La gouvernance des données, rôles et responsabilités.</li> <li>• La protection des données à caractère personnel.</li> <li>• Les actions à prévoir pour se mettre en conformité.</li> </ul> <p><b>La démarche pour mettre en œuvre le plan d'actions.</b></p> <p><b>4/ Règles de bonnes conduites</b></p> <div style="text-align: right;">     </div>	
<p><b><u>Durée</u></b> (module d'une journée minimum) : 1 journée, soit 7 heures</p>	
<p><b><u>Périodes proposées</u></b> : Ouvert toute l'année</p>	
<p><b><u>Méthodes pédagogiques</u></b> : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).</p> <p>Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.</p> <p>Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.</p> <p><b>Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.</b></p>	
<p><b><u>Coût jour/groupe</u></b> : Voir devis</p>	



**INTITULE DE L'ACTION :** 11.7.1 Gérer la sous traitance informatique

**Objectifs :**

- Comprendre les mécanismes essentiels de l'externalisation et la sous-traitance informatique Identifier les sous-traitants adaptés à vos projets et disposer des bonnes méthodes pour les piloter efficacement

**Cible / niveau :** Directeurs informatiques, responsables informatiques et chefs de projets, toute personne amenée à mettre en œuvre une externalisation ou une sous-traitance de projets informatiques

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

### 1. Contexte

- Les procédures, circuits et acteurs
- Les typologies de contrats
- Stratégie de sous-traitance

### 2. Appel d'offre

- Analyse fonctionnelle
- Présélectionner les fournisseurs
- Rédiger un cahier des charges fonctionnel et administratif

### 3. Cadre contractuel et suivi des travaux

- Négocier les termes du contrat
- Passer du contrat cadre au contrat spécifique
- Effectuer une revue de lancement

### 4. Pilotage

- Suivre la réalisation : points d'avancement, reporting, alertes
- Intégrer et mettre en oeuvre le changement (subi/souhaité)
- Gérer les évolutions, les modifications



## INTITULE DE L'ACTION

## 11.7.1 Gérer la sous traitance informatique

### Programme (suite) :

#### 5. Gestion et anticipation des risques

- Identification des risques à partir du cahier des charges fonctionnel et technique
- Formulation des facteurs de risques à mettre sous surveillance rapprochée
- Contractualisation et pilotage concerté des facteurs de risques : points clés, indicateurs, suivi, pénalités...

#### 6. Contrats de service et qualité de service : la démarche

- Indicateurs de qualité génériques et mesures spécifiques
- Incidents et retour au fonctionnement normal ; impact sur les indicateurs, livrables et coûts
- Aspects juridiques, propriété et réversibilité des opérations



**Durée** (module d'une journée minimum) : 2 journées, soit 14 heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :** Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 11.8.1 Les référentiels ITIL, COBIT, CMMI la synthèse

**Objectifs :**

- Parcourir et comprendre les trois référentiels majeurs, CobiT, ITIL, CMMI Identifier les différences majeures entre chacun des référentiels afin de choisir le plus approprié à une problématique

**Cible / niveau :** DSI, responsables informatiques...

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Introduction aux référentiels**

**2. ITIL**

- ITIL : le concept, les fondamentaux
- A qui s'adresse ITIL
- Le service desk / Le soutien des services
- La fourniture des services / La gestion de la sécurité
- Comment mettre en œuvre ITIL

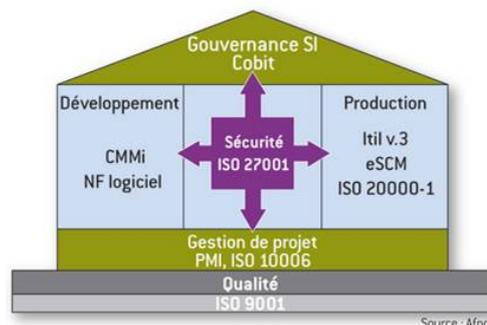
**3. COBIT**

- COBIT : Le concept, les fondamentaux
- A qui s'adresse COBIT / Les processus COBIT
- Comment mettre en œuvre COBIT

**4. CMMI**

- CMMI : Le concept, les fondamentaux
- A qui s'adresse CMMI / Le périmètre d'action / Les processus CMMI
- Comment mettre en œuvre CMMI

**5. Conclusion**



**Durée** (module d'une journée minimum) : 1 journée, soit 7 heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :** Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques). Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 11.8.2 ITIL Foundation V3 avec certification

**Objectifs :**

- Découvrir les concepts fondamentaux de ITIL et du IT Service Management

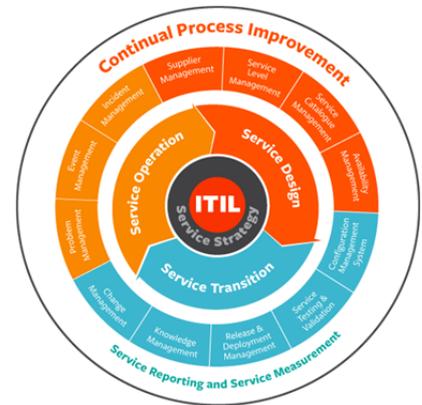
**Cible / niveau :** Bonne connaissance du SI indispensable

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

### 1. Présentation

- La naissance d'ITIL, pourquoi, quand et comment
- ITIL aujourd'hui, itSMF
- Notion de processus et d'amélioration permanente
- Les domaines et les processus
- La librairie officielle ITIL

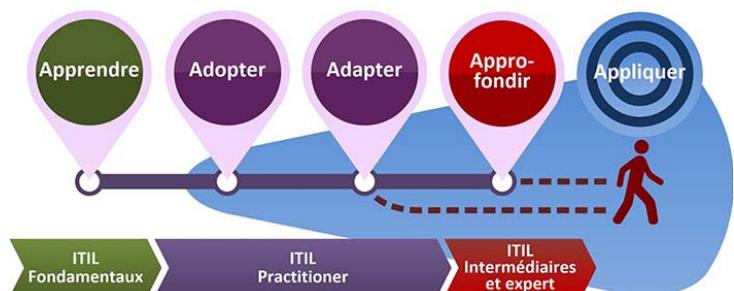


### 2. Le soutien des services

- Le centre de services (Service Desk)
- La gestion des incidents
- La gestion des problèmes et des erreurs connues
- La gestion des configurations
- La gestion des changements
- La gestion des nouvelles versions

### 3. La fourniture des services

- La gestion des niveaux de services
- La gestion financière
- La gestion des capacités
- La gestion de la continuité
- La gestion de la disponibilité



## INTITULE DE L'ACTION

## 11.8.2 ITIL Foundation V3 avec certification

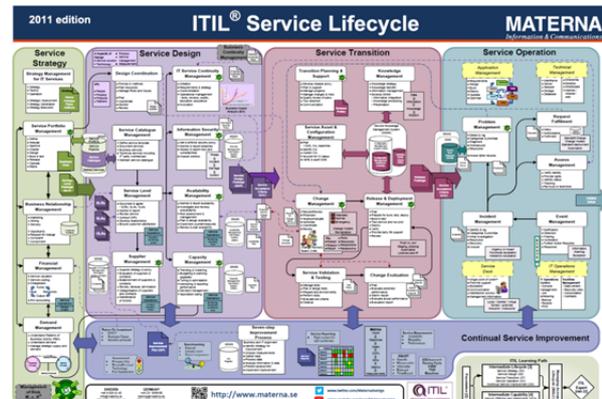
### Programme (suite) :

#### 4. La gestion de la sécurité

- Les différents besoins de sécurité
- Prévention, détection et répression

#### 5. Synthèse

- L'interaction des processus
- La mise en oeuvre : risques et recommandations
- ITIL et les normes BS et ISO



#### 6. Journée de certification (optionnelle)

- Les participants ont la possibilité de s'inscrire à une journée optionnelle de certification
- Elle intègre une session de révision et le passage de la certification

**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 11.8.3 Introduction au CMMI

**Objectifs :**

- Maîtriser le modèle CMMI Cerner les bénéfices des processus d'amélioration.

**Cible / niveau :** Acteur impliqué dans le développement de logiciel.

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Les concepts de l'amélioration de processus**

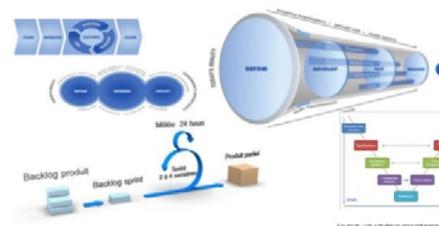
- La suite de produits CMMI
- Les bénéfices de CMMI
- Les contenus du modèle CMMI
- Les composants d'un domaine de processus
- Le glossaire
- Les représentations du modèle CMMI
- Comprendre les niveaux
- L'institutionnalisation des processus
- Appliquer les pratiques génériques
- La gestion des besoins et exigences



**2. La gestion de projet**

- La planification et le suivi de projet
- La gestion des risques
- La gestion des fournisseurs
- La gestion de configuration
- L'assurance qualité des processus et des produits
- Les mesures et l'analyse
- La prise de décision
- L'analyse des causes et leurs résolutions
- Les solutions techniques
- L'intégration de produit
- La vérification
- La validation
- La focalisation sur les processus organisationnels
- La définition des processus organisationnels
- La gestion intégrée de projet
- L'innovation organisationnelle et son déploiement
- La formation au niveau organisationnel

Méthodologie PROJET



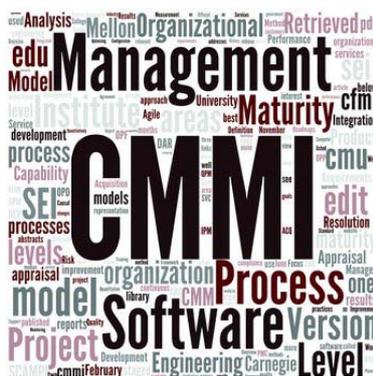
## INTITULE DE L'ACTION

## 11.8.3 Introduction au CMMI

### Programme (suite) :

#### 3. La gestion quantitative

- La performance des processus organisationnels
- La gestion quantitative de projet
- Les concepts du développement intégré de produits et processus
- La définition des processus organisationnels et le développement intégré
- La gestion de projet intégré et le développement intégré
- Les relations entre domaines de processus
- Les relations entre les domaines de processus et les pratiques génériques
- Utiliser les deux représentations
- La notion d'équivalence entre les représentations.
- Débuter l'amélioration de processus



**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis



## UNIVERS

## FORMATIONS

## INFORMATIQUE – SYSTEMES ET RESEAUX



**INTITULE DE L'ACTION :** **12.1.1 Fondamentaux du système d'exploitation Windows**

**Objectifs :**

- Comprendre les fondamentaux du système d'exploitation Windows : la configuration du système d'exploitation, l'installation et la mise à niveau du système client, la gestion des applications, la gestion des fichiers et dossiers, la gestion des périphériques et maintenance du système d'exploitation Préparation à l'examen MCP 98-349

**Cible / niveau :** personnes qui ont besoin de conforter leurs connaissances fondamentales des technologies Microsoft. Idéale pour débiter ses certifications.  
**PREREQUIS :** Première expérience dans l'administration de systèmes Windows.

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Comprendre la configuration du système d'exploitation**

- Configurer les options du panneau de configuration
- Configurer le bureau
- Connaître applications et les outils natifs
- Media Center
- Configurer les options de mobilité
- Accès distant et assistance

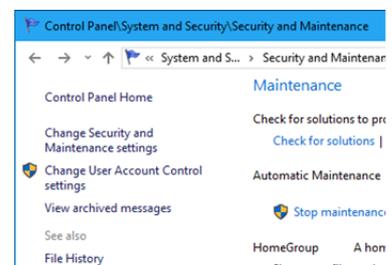


**2. Installer et mettre à jour Windows**

- Identifier les différentes éditions de Windows
- Utiliser l'assistant de mise à jour
- Comprendre les différents types d'installation
- Virtualisation et XP-mode

**3. Gérer les applications et les services**

- Connaître les différentes façons d'installer des applications
- Comprendre le contrôle de compte utilisateur (UAC)
- Supprimer les malwares
- Comprendre et gérer les services
- Comprendre la virtualisation d'applications (MED-V et App-V)



**4. Gérer les fichiers et les dossiers**

- Connaître les caractéristiques des systèmes FAT et NTFS
- Le partage de fichiers et d'imprimantes
- Le cryptage de fichiers
- Configurer les bibliothèques

## INTITULE DE L'ACTION

### 12.1.1 Fondamentaux du système d'exploitation

#### Windows

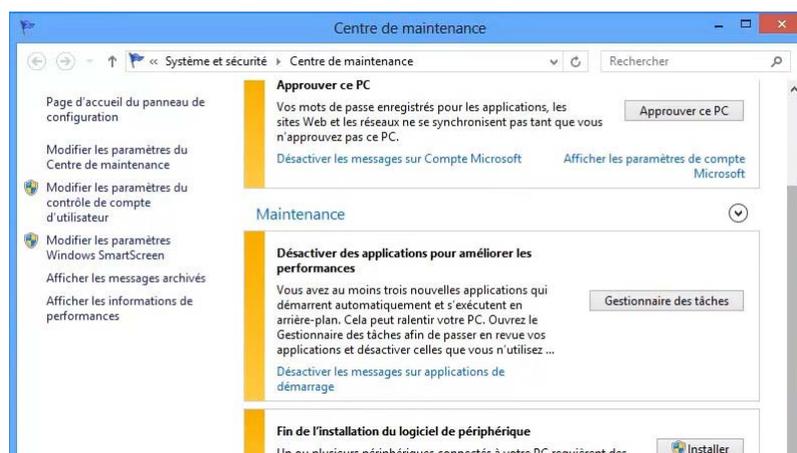
#### Programme (suite) :

#### 5. Gérer les périphériques

- Connecter des périphériques
- Comprendre le stockage de données, les types de disques, le cloud
- Comprendre la gestion des imprimantes et des spools
- Comprendre les périphériques système

#### 6. Maintenir le système

- Connaître les options de sauvegarde et restauration du système
- Connaître les outils de maintenance
- Comprendre et gérer les Updates et correctifs



**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :** Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** **12.1.2 Fondamentaux de l'administration de Windows Server**

**Objectifs :**

- Cette formation vous permettra de découvrir les fondamentaux de l'administration d'un serveur Windows : méthodes d'installation du serveur, les différents rôles du serveur, les principales applications Serveur, les protocoles et ports courants, les bases de l'administration Active Directory, les technologies de stockage, le monitoring des performances et les outils de maintenance du serveur. Préparation à l'examen MCP 98-365

**Cible / niveau :** Cette formation, destinée aux personnes qui ont besoin de conforter leurs connaissances fondamentales des technologies Microsoft, est idéale pour débiter ses certifications. **PREREQUIS :** Première expérience dans l'administration de systèmes Windows.

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Fondamentaux du système Windows**

- Comprendre la gestion des pilotes de périphériques
- Comprendre la gestion des services
- Méthodes d'installation et déploiement d'un serveur
- Ateliers : Gérer les périphériques et les services ; créer une clé USB bootable sous Windows PE



**2. Gestion de Windows Server**

- Identifier les applications serveurs
- Comprendre les services Web
- Configurer l'accès distant et l'assistance à distance
- Comprendre le partage de fichiers et d'imprimantes
- Comprendre la virtualisation de machines
- Ateliers : installer IIS ; créer des sites Web ; créer des sites FTP ; bureau distant ; assistance à distance ; gérer des partages ; configurer une imprimante IP ; installer Hyper-V et créer une machine virtuelle



**3. Utilisateurs et stratégies**

- Comprendre les comptes utilisateurs et groupes
- Comprendre les Unités d'Organisation et les containers
- Comprendre l'infrastructure AD
- Comprendre les objectifs de stratégies de groupe
- Ateliers : créer et déléguer une UO ; documenter les rôles FSMO ; gérer l'environnement d'internet Explorer par les stratégies de groupe

## INTITULE DE L'ACTION

### 12.1.2 Fondamentaux de l'administration de Windows Server

#### Programme (suite) :

#### 4. Gestion du stockage "Comparer les différents types de stockage

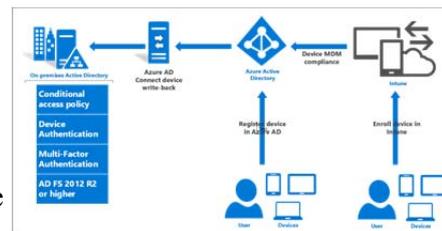
- Connaître les scénarii RAID
- Comprendre l'usage des différents types de disques
- Le système de fichiers distribués
- Ateliers : documenter les différents type de stockage utilisés sur le poste stagiaire ; créer et monter un disque virtuel VHD

#### 5. Gérer les performances

- Connaître les composants matériels (racks, ups,...)
- Utiliser les moniteurs de performances et les principaux compteurs
- Savoir configurer des alertes
- Ateliers : choisir son matériel ; surveiller les performances en capturant les principaux compteurs ; configurer des alertes

#### 6. Continuité de service

- Comprendre le processus de démarrage
- Sauvegarde et restauration de fichiers et du système
- Comprendre les updates et leur gestion
- Méthodologie de diagnostic
- Ateliers : modifier le démarrage avec BCDEdit ; effectuer un backup de fichiers ; effectuer une restauration ; installer et utiliser MBSA ; installer et configurer WSUS ; configurer les clients WSUS ; analyser les journaux d'évènements ; surveiller l'usage des ressources



**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21 heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :** Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis

<b>INTITULE DE L'ACTION :</b>	<b>12.1.3 Fondamentaux de la mise en réseau</b>
<b>Objectifs :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir et reconnaître les éléments constituant un réseau. Préparation à l'examen MCP 98-366</li> </ul>	
<b>Cible / niveau :</b> Tout technicien désirant valider des compétences de base dans la gestion de matériel/logiciel réseau. <b>PREREQUIS :</b> Un an d'expérience avec les réseaux.	
<b>Nombre minimum et maximum de participants :</b> 1 à 12 personnes	
<b>Programme :</b> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="width: 45%;"> <p><b>1. Comprendre les infrastructures réseaux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les concepts d'Internet, Intranet et Extranet, VPN, DMZ, Firewalls</li> <li>• Comprendre les réseaux locaux (LAN) / Comprendre les réseaux étendus (WAN)</li> <li>• Comprendre les réseaux sans-fils</li> <li>• Connaître les topologies de réseau et les méthodes d'accès</li> <li>• Ateliers : discussion sur les réseaux ; analyse d'une infrastructure réseau de base ;</li> </ul> <p><b>2. Comprendre le matériel réseau</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fonctionnement des switches / Rôle des routeurs / Les types de média</li> <li>• Ateliers : Reconnaître des matériels réseau ; QCM ; recablage de la salle avec un routeur.</li> </ul> <p><b>3. Comprendre les protocoles et les services</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître le modèle OSI / Comprendre le fonctionnement de IPv4</li> <li>• Comprendre IPv6 / Les résolutions de noms / Les services réseaux : DHCP, IPSec, RDP</li> <li>• Utiliser les outils en ligne de commande pour le diagnostic IP</li> <li>• Ateliers : QCM ; fichier Hosts ; mise en place d'un DNS ; diagnostic et dépannage du réseau de la salle de formation</li> </ul> </div> <div style="width: 45%; text-align: center;">      </div> </div>	
<b>Durée</b> (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21heures	
<b>Périodes proposées :</b> Ouvert toute l'année	
<b>Méthodes pédagogiques :</b> Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques). Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.  Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.  <b>Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.</b>	
<b>Durée</b> (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21 heures	

**INTITULE DE L'ACTION :** 12.2.1 Correspondant micro-informatique (niveau 1)

**Objectifs :**

- Etre en mesure de cartographier les données personnelles de son entreprise
- Savoir utiliser la boîte à outils du correspondant informatique et libertés : reporting interne, liste des traitements, charte TIC
- Pouvoir bâtir un plan d'actions pour sensibiliser le personnel de l'entreprise aux risques

**Cible / niveau :**

- DSI, SI ou toute personne dont la mission est d'assurer le respect de la loi Informatique et libertés
- Pas de prérequis spécifique

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. En Pratique ça donne quoi ?**

- Le correspondant informatique et libertés
- Les exigences de la loi
- La nature du lien avec la CNIL



**2. Réussir en tant que correspondant informatique et libertés**

- Les compétences
- Définir un plan de formation pour concilier les attentes de l'entreprise et de la CNIL
- Les leviers d'une intégration réussie

**3. Cartographier le « risque données personnelles » de son entreprise**

- Mesurer le "risque données personnelles"
- Identifier les modifications à apporter
- Elaborer un plan d'actions correctives



**4. Par où commencer ?**

- Etat des lieux Informatique et Libertés de l'entreprise
- Focus : analyser les risques inhérents à l'entreprise
- Mettre en place la liste des traitements
- Les informations à diffuser en interne, les échanges à entretenir avec la cnil
- Améliorer l'information interne et externe
- Quels outils de communication créer ? Comment éviter les manquements individuels ?
- Elaborer une charte
- Elaborer son propre système de reporting interne

## INTITULE DE L'ACTION

## 12.2.1 Correspondant micro-informatique (niveau 1)

### Programme (suite) :

#### 5. Les missions

- Les échanges avec la CNIL
- Fiche de création de nouveaux traitements, liste des traitements, charte TIC... la boîte à outils du CIL
- Formalités et obligations légales
- Modification substantielle des traitements
- Solutions techniques et organisationnelles
- Remplir une demande d'autorisation auprès de la CNIL
- Réaliser un audit Interne
- Méthodologie : les outils clés



**Durée** (module d'une journée minimum) : 2 journées, soit 14 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis



<b>INTITULE DE L'ACTION :</b>	<b>12.2.2 Technicien support micro-informatique (niveau 2)</b>
-------------------------------	--------------------------------------------------------------------

**Objectifs :**

- Déployer, configurer, gérer, et satisfaire les besoins en termes de support technique de niveau 2 pour les systèmes d'exploitation clients Microsoft Windows 7 ou Windows 8.1

**Cible / niveau :**

- Avoir suivi le cours Correspondant micro-informatique (niveau 1) ou posséder des connaissances équivalentes
- Bonne connaissance de Windows et d'une ou plusieurs applications bureautiques

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

### **1. Déploiement automatisé de Windows 7 ou 8.1**

- Préparation d'un système pour installation avec Sysprep
- Création d'une image avec ImageX
- Maintenance de l'image avec DISM
- Restauration d'une image avec ImageX
- Activation de Windows pour les licences en volume

### **2. Surveillance avancée des ressources et des performances**

- Observateurs d'événements (création de vues, filtres, exportations, etc.)
- Moniteur de ressources
- Ensembles collecteur de données
- Analyseur de performances

### **3. Gestion des utilisateurs et groupes locaux**

- Gestion des utilisateurs locaux
- Gestion des groupes locaux
- Intégration d'utilisateurs ou de groupes globaux au sein des groupes locaux

### **4. Configuration avancée**

- Présentation du Registre
- Gestion des paramètres locaux de sécurité
- Gestion des droits locaux
- Gestion des autorisations sur le système de fichiers

### **5. Réseaux**

- Rappels sur TCP/IP
- Adressage IP et DHCP
- Le routage IP
- La résolution de noms
- Procédure de dépannage du réseau



<b>INTITULE DE L'ACTION</b>	<b>12.2.2 Technicien support micro-informatique (niveau 2)</b>
<b><u>Programme (suite) :</u></b>	
<b>6. Introduction à Microsoft PowerShell</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Découverte du Shell</li><li>• Utilisation d'applet de commandes de traitement des objets (where, sort, select, measure, etc.)</li><li>• Utilisation des variables scalaires et des tableaux</li><li>• Utilisation de WMI et COM</li></ul>	
<b>7. Sauvegarde et restauration</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Déplacement et sauvegarde de profils utilisateurs</li><li>• Sauvegarde et restauration de fichiers</li><li>• Utilisation de clichés instantanés ou de l'historique de fichiers</li></ul>	
<b><u>Durée</u> (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21heures</b>	
<b><u>Périodes proposées</u> :</b> Ouvert toute l'année	
<b><u>Méthodes pédagogiques</u> :</b> Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques). Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur. Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation. <b>Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.</b>	
<b><u>Coût jour/groupe</u> :</b> Voir devis	

**INTITULE DE L'ACTION :** 12.3.1 Réseaux notions fondamentales

**Objectifs :**

- Connaître les notions fondamentales sur les réseaux locaux et étendus,
- Utiliser les différents outils de gestion, de dépannage et de supervision des réseaux informatiques

**Cible / niveau :**

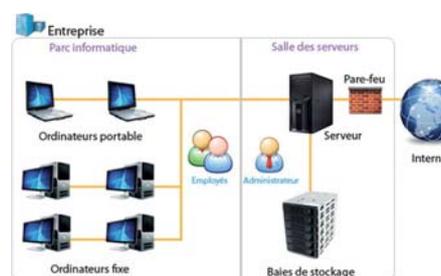
- Toute personne devant avoir une approche des réseaux modernes
- Pas de prérequis spécifique

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

### 1. Introduction aux réseaux informatiques

- Qu'est-ce qu'un réseau informatique ?
- Quelle est l'utilité des réseaux informatiques ?
- Quelques exemples de services fournis sur les réseaux
- Architectures réseaux :
  - Client serveur
  - Poste à poste
- Les étendues de réseaux : PAN / LAN /MAN ou UAN /WAN
- Les topologies réseaux : bus, étoile, anneau, maillée



### 2. La normalisation des protocoles réseaux

- Les organismes de normalisation et les autorités : ISO, IEEE, IETF, IANA et RIPE pour l'Europe
- Les modèle OSI et ses sept couches
- Les équipements actifs de réseau en fonction des couches du modèle OSI :
  - Répéteurs ou concentrateurs
  - Ponts ou commutateurs
  - Routeurs et coeurs de réseau
  - Pare-feu
  - Equilibrage de charge (NLB, HLB et VLB)
  - Proxy et passerelles applicatives



### 3. Les réseaux locaux

- Le protocole Ethernet, Fast Ethernet, Gigabit Ethernet
- Les différents types de câblages
  - Les catégories 5 à 7
  - Protections électromagnétiques (UTP, STP, FTP)
  - Fibres optiques : monomodes et multimodes
  - Connectique : cuivre et fibre optique
  - Câbles droits et croisés (EIA/TIA 568A et B)

## INTITULE DE L'ACTION

## 12.3.1 Réseaux notions fondamentales

### Programme (suite) :

#### 4. Les réseaux sans fils

- Les différentes technologies (802.11a, 802.11b, 802.11g et 802.11n)
- Les fréquences et canaux utilisés
- La couverture des points d'accès et les hot-spots (portail captif)
- La sécurisation des réseaux sans fils
  - Chiffrement (WEP, WPA, WPA2 avec 802.1x)
  - Filtrage par adresse MAC
  - Non diffusion du SSID
- Travaux pratiques/démonstration : Configuration d'un point d'accès sans fil 802.11 et test de l'association avec une carte réseau sans fil

#### 5. l'adressage IP et le routage

- L'adressage IP (Classe d'adresse, adresses privées (RFC 1918), adresses publiques)
- L'utilisation des masques de réseaux et de sous-réseaux
- Définition d'un plan d'adressage en fonction des contraintes de l'organisation
- Le fonctionnement des routeurs
- Le routage IP (statique, dynamique : RIP & OSPF)
- Routage BGP / Notions IPv6
- Travaux pratiques : Mise en place d'un plan d'adressage, configuration des adresses IP sous Windows, configuration du routage, modification de tables de routage d'un hôte, mise en oeuvre du routage statique et dynamique (RIP, OSPF et BGP).

#### 6. Services réseaux

- Le service DHCP
  - Définition de plages d'adresses IP
  - Exclusions / Réservations
  - Options de serveur, d'étendues ou de réservations
  - Détection des conflits et retard sur la réponse
  - Redondance (serveurs doublés ou mise en cluster)
  - Travaux pratiques : Configuration d'un serveur DHCP, de ses étendues, d'exclusion, de réservation, analyse de trame lors de l'obtention et du renouvellement des baux, utilisation du programme ipconfig et ses commutateurs (/all, /release et /renew) analyse des journaux
- Le système de noms DNS
  - Organisation hiérarchique
  - Serveurs internes / Serveurs internet
  - Zones principales et secondaires, intégration potentielle avec Active Directory
  - Création d'enregistrements (A, CNAME, MX et SRV)
  - Cache et cache négatif
  - Travaux pratiques : création d'enregistrements, configuration du transfert de zone, utilisation de nslookup, utilisation du programme ipconfig et ses commutateurs (/registerdns, /displaydns & /flushdns)
- Ordre de résolution des noms d'hôtes des hôtes Microsoft
  - DNS (ipconfig, nslookup, hosts, etc.) / LLMNR
  - NetBIOS (nbtstat, lmhosts, etc.)



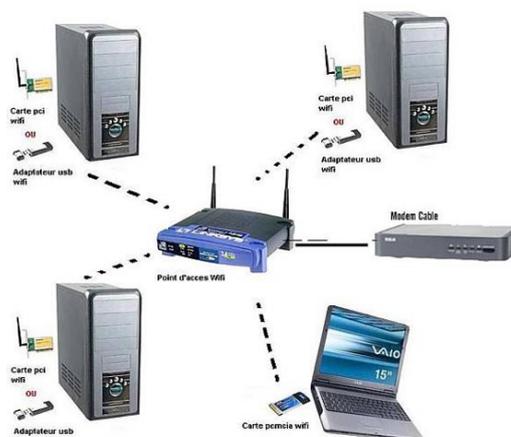
## INTITULE DE L'ACTION

## 12.3.1 Réseaux notions fondamentales

### Programme (suite) :

#### 7. Résolution des problèmes réseau

- Principe
- Problèmes adressage IP
- Problèmes routage IP
- Problème de résolution de nom
- Problème de service
- Problème applicatif
- Capture de trames avec le moniteur réseau



#### 8. Supervision du réseau

- Les niveaux de services (SLA), les temps garantis d'intervention et de rétablissement (GTI et GTR)
- Le protocole ICMP
- Le protocole SNMP (versions 1, 2 et 3), les communautés
- Commandes GET (et GetNextRequest), SET et TRAP
- Application SNMP de gestion de réseau
  - Surveillance du réseau
  - Surveillance de la QoS
- Démonstration : Outil de supervision réseau avec SNMP

#### 9. Exercice pratique récapitulatif

- Création d'une maquette mettant en oeuvre les VLANS et l'authentification 802.1x sur 802.11

**Durée** (module d'une journée minimum) : 5 journées, soit 35 heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :** Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 12.3.2 Réseaux TCP/IP v4

**Objectifs :**

- Connaître les bases des réseaux et TCP/IP Utiliser les différents outils de gestion Dépanner les réseaux TCP/IP

**Cible / niveau :** Toute personne devant avoir une approche des réseaux modernes

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Introduction à TCP/IP**

- L'adressage IP et le routage
- L'adressage IP (Classe d'adresse, adresses privées (RFC 1918), adresses publiques)
- L'utilisation des masques de réseaux et de sous-réseaux
- Définition d'un plan d'adressage en fonction des contraintes de l'organisation
- Le fonctionnement des routeurs
- Le routage IP (statique, dynamique : RIP & OSPF)
- Routage BGP
- Travaux pratiques : Mise en place d'un plan d'adressage, configuration des adresses IP sous Windows, configuration du routage, modification de tables de routage d'un hôte

**2. Services réseaux**

- Le service DHCP
  - Définition de plages d'adresses IP
  - Exclusions
  - Réservations
  - Options de serveur, d'étendues ou de réservations
  - Détection des conflits et retard sur la réponse
  - Redondance (serveurs doublés ou mise en cluster)
  - Travaux pratiques : Configuration d'un serveur DHCP, de ses étendues, d'exclusion, de réservation, analyse de trame lors de l'obtention et du renouvellement des baux, utilisation du programme ipconfig et ses commutateurs (/all, /release et /renew) analyse des journaux
- Le système de noms DNS
  - Organisation hiérarchique
  - Serveurs internes
  - Serveurs Internet
  - Zones principales et secondaires (transfert de zone), intégration potentielle avec Active Directory
  - Création d'enregistrements (A, CNAME, MX et SRV)
  - Cache et cache négatif
  - Travaux pratiques : création d'enregistrements, configuration du transfert de zone, utilisation de nslookup, utilisation du programme ipconfig et ses commutateurs (/registerdns, /displaydns & /flushdns)



## INTITULE DE L'ACTION

## 12.3.2 Réseaux TCP/IP v4

### Programme (suite) :

#### 3. Ordre de résolution des noms d'hôtes des hôtes Microsoft

- DNS (ipconfig, fichier hosts, utilisation de nslookup, , etc.)
- LLMNR
- NetBIOS (nbtstat, WINS, diffusion, lmhosts)

#### 4. Résolution des problèmes réseau

- Principe
- Problèmes adressage IP
- Problèmes routage IP
- Problème de résolution de nom
- Problème de service
- Problème applicatif
- Capture de trames avec le moniteur réseau



**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 12.3.3 Réseaux IPv6

**Objectifs :**

- Comprendre le protocole IPv6 à travers l'adressage, le routage et les mécanismes de transition avec IPv4.

**Cible / niveau :** Bonne connaissance des réseaux et notamment IPv4

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Introduction**

- IPv4 et ses problématiques : tables de routage, épuisement de l'espace d'adresses IP publiques
- Les mesures provisoires : CIDR, adressage privé et translation d'adresse

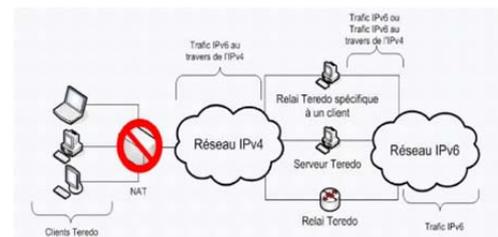
**2. Vue d'ensemble du protocole IPv6**

- Comparaison du format des paquets IPv4/IPv6
- Le chaînage des en-têtes d'extension
- Les extensions majeures : Proche en proche, Destination, Routage, Fragment, Authentification, Chiffrement, Mobilité
- Impact de IPv6 sur TCP et UDP



**3. Plan d'adressage**

- Typage des adresses, représentation, durée de vie
- L'espace unicast global
- Identifiants d'interface
- L'espace lien-local
- Les adresses uniques locales
- L'espace multicast
- Les adresses anycast
- Les adresses spéciales
- Activités d'allocation des adresses, l'IANA et les RIR



**4. Configuration automatique**

- Les nouvelles attributions du protocole ICMPv6
- Le protocole de découverte de voisinage Neighbor Discovery (NDP)
- Les différents messages utiles au protocole NDP
- Les différentes phases d'une configuration automatique sans état
- Création de l'adresse lien-local
- Mécanisme de détection d'adresse dupliquée
- Construction de l'adresse globale unique

## INTITULE DE L'ACTION 12.3.3 Réseaux IPv6

### Programme (suite) :

#### 5. Support des applications en IPv6

- DNS et DDNS / L'enregistrement AAAA / La résolution inverse
- Les logiciels serveurs / Les résolveurs

#### 6. Cohabitation entre IPv4 et Ipv6

- Double pile
- Coexistence de noeuds IPv4-only et IPv6-only
- Traduction d'adresses
- Interconnexion IPv6 réalisée à l'aide de tunnels construits dans un réseau IPv4
- Tunnel manuel / Tunnel GRE / Tunnel automatique 6to4 / Tunnel ISATAP

#### 7. Les protocoles de routage du premier saut (FHRP)

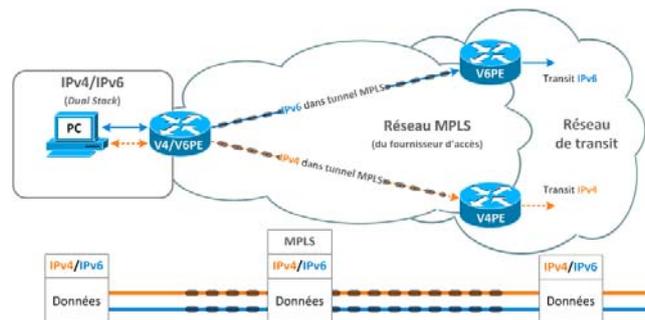
- HSRP
- GLBP

#### 8. Mise en oeuvre du routage IPv6

- Routage statique
- RIPng / OSPFv3 / EIGRP pour IPv6

#### 9. Les mécanismes intégrés de IPsec

- Négociation de politiques de chiffrement avec IKE
- Authentification des hôtes
- Confidentialité des données avec ESP



**Durée** (module d'une journée minimum) : 2 journées, soit 14 heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :** Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis



**INTITULE DE L'ACTION :** 12.4.1 Windows 7 Installation et configuration

**Objectifs :**

- Installer, mettre à jour et migrer Windows 7 Prépare à l'examen MCP 70-680

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Installation, mise à niveau et migration**

- Préparation à l'installation
- Réalisation d'une nouvelle installation
- Mise à niveau et migration
- Exécution d'une installation à base d'images

**2. Configuration des disques et des pilotes de périphériques**

- Partitionnement des disques
- Gestion des volumes de disque
- Maintenance des disques
- Installation et configuration des pilotes de périphériques

**3. Configuration de l'accès aux fichiers et des imprimantes sur les ordinateurs clients**

- Vue d'ensemble de l'authentification et de l'autorisation
- Gestion de l'accès aux fichiers
- Gestion des dossiers partagés
- Configuration de la compression de fichiers
- Gestion de l'impression

**4. Configuration de la connectivité réseau**

- Configuration de la connectivité réseau IPv4
- Implémentation de l'allocation d'adresses IP automatique
- Vue d'ensemble de la résolution des noms
- Résolution des problèmes réseau

**5. Configuration des connexions réseau sans fil**

- Vue d'ensemble et configuration des réseaux sans fil



## INTITULE DE L'ACTION

## 12.4.1 Windows 7 Installation et configuration

### Programme (suite) :

#### **6. Protection des postes de travail**

- Vue d'ensemble de la gestion de la sécurité
- Protection d'un ordinateur client en utilisant les paramètres de la stratégie de sécurité locale
- Protection des données en utilisant EFS et BitLocker
- Configuration des restrictions d'application
- Configuration du contrôle de compte d'utilisateur
- Configuration du pare-feu Windows
- Configuration des paramètres de sécurité dans IE8
- Configuration de Windows Defender

#### **7. Optimisation et maintenance des ordinateurs clients**

- Maintenance des performances à l'aide des outils de performances
- Maintenance de la fiabilité à l'aide des outils de diagnostic
- Sauvegarde et restauration des données à l'aide de l'utilitaire de sauvegarde Windows
- Restauration d'un système à l'aide des points de restauration système
- Configuration de Windows Update

#### **8. Configuration de l'informatique mobile et de l'accès à distance**

- Configuration des paramètres des ordinateurs portables et des appareils mobiles
- Configuration du Bureau à distance et de l'assistance à distance pour l'accès à distance
- Configuration de DirectAccess pour l'accès à distance
- Configuration de BranchCache pour l'accès à distance

**Durée** (*module d'une journée minimum*) : 3 journées, soit 21 heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :** Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 12.4.2 Windows 7 Technicien support en entreprise

**Objectifs :**

- Savoir isoler, documenter et résoudre les problèmes sur les ordinateurs Windows 7 Préparation au passage des examens MCP 70-685 et 70-682

**Cible / niveau :** Compétences de dépannage TCP/IP Expérience : environnement de domaine AD / utilisation des outils de dépannage / installation d'application / configuration du registre / stratégies de groupe

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Les outils de base**

- Introduction
- Pré-requis
- Les outils permettant d'identifier les problèmes
- Les outils permettant d'analyser les problèmes
- Les outils permettant de corriger les problèmes
- Les autres outils Windows

**2. Identifier et résoudre les problèmes matériels**

- Les problèmes de mémoire (RAM)
- Les problèmes de disque dur
- Les problèmes de Volume RAID
- Les problèmes de réseau
- Les problèmes de périphériques USB
- Les problèmes d'alimentation et d'énergie
- Les problèmes de vidéo
- Les problèmes de pilotes de périphériques



**3. Identifier et résoudre les problèmes de démarrage**

- Le processus de démarrage
- Les outils permettant de résoudre les problèmes de démarrage

**4. Identifier et résoudre les problèmes réseau**

- Introduction
  - Symptômes
  - Analyse
- Les outils permettant de vérifier la connectivité réseau
- Les outils permettant de vérifier la résolution de noms
- Vérification de l'accès aux ressources partagées
- Les autres outils Windows

## INTITULE DE L'ACTION

## 12.4.2 Windows 7 Technicien support en entreprise

### Programme (suite) :

#### 5. Identifier et résoudre les problèmes de sécurité

- Les mises à jour Windows / La protection contre les logiciels malveillants / Le Pare-feu Windows / La protection des données / L'authentification / Internet Explorer

#### 6. Identifier et résoudre les problèmes applicatifs

- Compatibilité des applications
- La restriction logicielle / Virtualisation



#### 7. Identifier et résoudre les problèmes de performance

- Les causes des problèmes de performance
- Les outils d'évaluation des performances
- Les outils de diagnostic des problèmes de performance
- Les problèmes de performance des applications

#### 8. Identifier et résoudre les problèmes de sauvegarde

- La protection du système / La restauration du système
- La restauration au travers d'une image système
- La sauvegarde des fichiers / Les versions précédentes de fichiers
- La méthode de récupération avancée

#### 9. Identifier et résoudre les problèmes d'administration

- Les composants d'administration
- Les stratégies de groupe / La stratégie d'audit
- La gestion des utilisateurs / La gestion de l'impression
- La gestion des licences / Les consoles d'administration Windows

**Durée** (module d'une journée minimum) : 5 journées, soit 35 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques). Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 12.5.1 Windows 8 : configurer

**Objectifs :**

- Planifier le déploiement et installer Windows 8 Configurer Windows 8 (disque, pilotes, impression, etc.) Gérer le réseau de Windows 8, virtualiser avec Windows 8 Découvrir PowerShell v4 Préparation à l'examen MCP 70-687

**Cible / niveau :** Professionnels IT, techniciens supports et administrateurs système.

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

## 1. Installation et déploiement de Microsoft Windows 8

- Présentation de Windows 8
- Préparer l'installation de Windows 8
- Installer Windows 8
- Automatiser l'installation de Windows 8
- Activer Windows 8



## 2. Mise à jour et migration vers Microsoft Windows 8

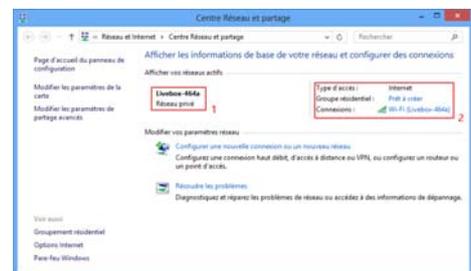
- Mettre à jour Windows 8
- Migrer vers Windows 8
- Migrer les données utilisateurs et les paramètres

## 3. Gestion des disques et des drivers de périphériques

- Gérer les disques, les partitions et les volumes
- Maintenir les disques, les partitions et les volumes
- Travailler avec les disques durs virtuels
- Installer et configurer les drivers de périphériques

## 4. Configuration et dépannage des connexions réseaux

- Configurer la connectivité réseau IPv4
- Configurer la connectivité réseau IPv6
- Mettre en oeuvre l'allocation d'adresses IP
- Mettre en oeuvre la résolution des noms
- Dépanner la connectivité réseau



## 5. Mise en oeuvre des connexions réseau sans fil

- Vue d'ensemble des réseaux sans fil
- Mise en oeuvre d'un réseau sans fil

## INTITULE DE L'ACTION

### 12.5.1 Windows 8 : configurer

#### Programme (suite) :

#### 6. Mise en œuvre de la sécurité réseau

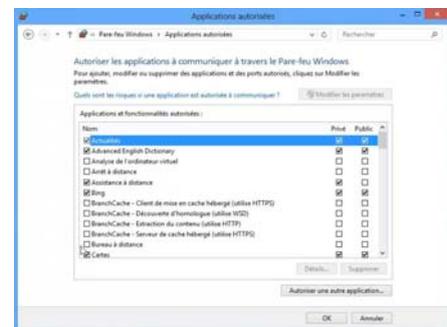
- Vue d'ensemble des menaces contre la sécurité réseau
- Configurer le pare-feu Windows
- Sécuriser le trafic réseau
- Configurer Windows Defender

#### 7. Configuration des accès fichiers et imprimantes sur les clients Microsoft Windows 8

- Gérer les accès fichiers
- Gérer les dossiers partagés
- Configurer la compression des fichiers
- Gérer les imprimantes
- Vue d'ensemble de SkyDrive

#### 8. Sécurisation des bureaux Microsoft Windows 8

- Authentification et autorisation dans Windows 8
- Mettre en oeuvre les stratégies de groupes d'objets
- Sécuriser les données avec EFS et Bitlocker
- Configurer les contrôles de comptes utilisateurs



#### 9. Configuration des applications

- Installer et configurer les applications
- Gérer Apps à partir du magasin Windows
- Configurer les paramètres Internet Explorer
- Configurer les restrictions d'applications dans l'entreprise

#### 10. Optimisation et maintenance du client Microsoft Windows 8

- Optimiser la performance de Windows 8
- Gérer la fiabilité de Windows 8
- Gérer les mises à jour de Windows 8

#### 11. Configuration des ordinateurs mobiles et de l'accès distant

- Configurer les ordinateurs nomades et les paramètres des périphériques
- Configurer les accès VPN
- Configurer l'accès distant et l'assistance à distance
- Vue d'ensemble de DirectAccess

## INTITULE DE L'ACTION 12.5.1 Windows 8 : configurer

### Programme (suite) :

#### 12. Mise en oeuvre de Microsoft Hyper-V

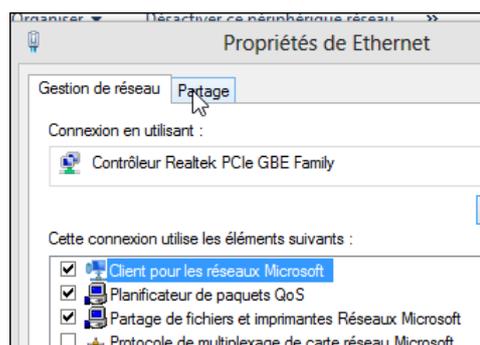
- Vue d'ensemble de hyper-V
- Créer des machines virtuelles
- Gérer les disques durs virtuels
- Gérer les Clichés instantanés

#### 13. Dépannage et récupération de Microsoft Windows 8

- Sauvegarder et restaurer les fichiers dans Windows 8
- Options de récupération dans Windows 8

#### 14. Utilisation de Microsoft Windows PowerShell

- Introduction à Windows PowerShell 3.0
- Windows PowerShell distant
- Utiliser les Cmdlets Windows PowerShell



**Durée** (module d'une journée minimum) : 5 journées, soit 35 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 12.5.2 Windows 8 administrer et maintenir les postes de travail

**Objectifs :**

- Acquérir les connaissances et compétences nécessaires pour supporter Windows 8.1 et résoudre les problèmes techniques dans Windows
- Apprendre à détecter et dépanner les différents problèmes pouvant survenir

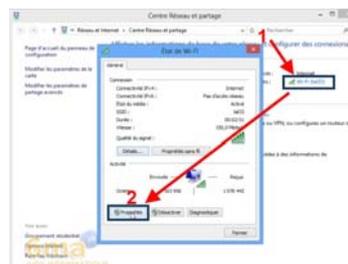
- **Cible / niveau :** Connaissances sur TCP/IP, UDP, DNS et les services Active Directory. Ils doivent avoir une bonne compréhension des PKI, des services de certificats Active Directory, des composants WAIK (WADK) et des connaissances de base sur Windows Server 2008 R2 ou Windows Server 2012, Windows XP, Windows Vista, Windows 7 et/ou Windows 8.

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

• **Mettre en oeuvre une méthodologie de dépannage**

- Vue d'ensemble de l'architecture de Windows 8.1
- Vue d'ensemble des étapes du dépannage



• **Dépannage des problèmes de démarrage**

- Vue d'ensemble de la récupération de l'environnement de démarrage de Windows 8.1
- Dépanner les paramètres du démarrage
- Dépanner les problèmes de services du système d'exploitation
- Récupérer les lecteurs protégés par BitLocker-Protected

• **Dépannage du matériel et des drivers de périphériques**

- Vue d'ensemble du dépannage matériel
- Dépanner les défaillances physiques
- Dépanner les défaillances des drivers de périphériques
- Surveiller la fiabilité
- Configurer le registre

• **Dépannage des ordinateurs à distance**

- Utiliser le bureau distant
- Utiliser l'assistance à distance
- Dépanner à distance avec Windows PowerShell



• **Dépanner les problèmes de connexion réseau**

- Déterminer les paramètres réseaux
- Dépanner les problèmes de connexion réseau

## INTITULE DE L'ACTION

## 12.5.2 Windows 8 administrer et maintenir les postes de travail

### Programme (suite) :

#### • Configuration et Dépannage de la connexion distante

- Dépanner les problèmes de connexion VPN
- Dépanner les problèmes NAP
- Dépanner les problèmes DirectAccess

#### • Dépannage de l'accès aux ressources à l'intérieur d'un domaine

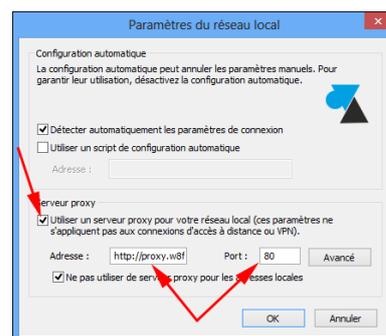
- Dépanner les problèmes d'accès aux fichiers
- Dépanner les problèmes de permissions d'accès aux fichiers
- Dépanner les problèmes d'accès aux imprimantes

#### • Configuration et dépannage des accès aux ressources pour des clients non joints au domaine

- Configurer l'espace de travail joint
- Configurer et dépanner les dossiers de travail
- Configurer et dépanner l'accès à One drive

#### • Dépannage des Applications

- Dépanner les problèmes d'installation des applications
- Dépanner les applications du bureau
- Dépanner les Applications Windows Store
- Dépanner Internet Explorer
- Dépanner le client Hyper-V



**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 12.6.1 Windows 10 : Installer et Configurer

**Objectifs :**

- Planifier, installer et mettre à jour Windows 10
- Configurer un périphérique exécutant Windows 10
- Configurer la connectivité réseau
- Gérer Windows 10 avec les stratégies de groupe
- Mettre en place la gestion à distance
- Gérer le stockage local
- Gérer les dossiers et les imprimantes
- Gérer les applications
- Restaurer les fichiers, les pilotes

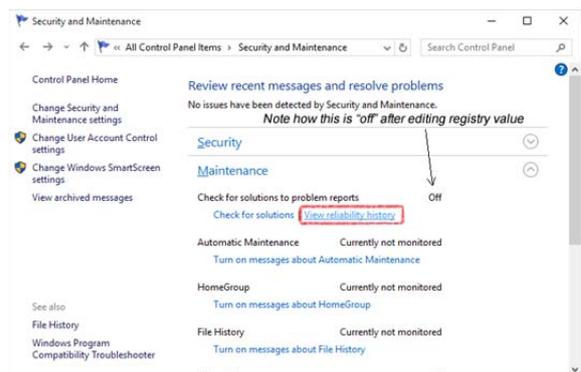
**Cible / niveau :** Connaissances informatique requises

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Installation de Windows 10**

- Vue d'ensemble de Windows 10
- Planifier le déploiement de Windows 10
- Installer et déployer Windows 10
- Mettre à jour Windows 10
- Maintenance de l'installation
- Gérer l'activation du volume



**2. Amélioration de la configuration**

- Les outils de gestion
- Personnaliser l'interface utilisateur
- Gestion des périphériques, des pilotes et des services
- Configuration des fonctionnalités, de la mobilité et des options de puissance
- Vue d'ensemble du client Hyper-V

**3. Configuration de la connectivité réseau**

- Configuration de réseau IP
- Implémenter la résolution de nom
- Implémenter le réseau sans fil
- Présentation de l'accès distant

**4. Mise en oeuvre de la sécurité réseau**

- Mise en oeuvre du firewall Windows
- Règles de sécurité de connexion
- Mise en oeuvre Windows Defender

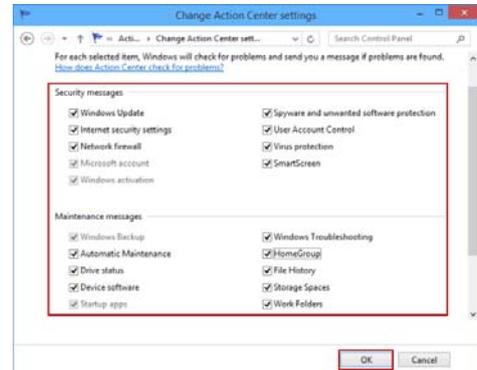
## INTITULE DE L'ACTION

## 12.6.1 Windows 10 : Installer et Configurer

### Programme (suite) :

### 6. Gestion du stockage

- Présentation des options de stockage
- Gérer des disques, des partitions et des volumes
- Maintenance des disques et des volumes
- Gestion de l'espace de stockage



### 7. Gestion des fichiers et imprimantes

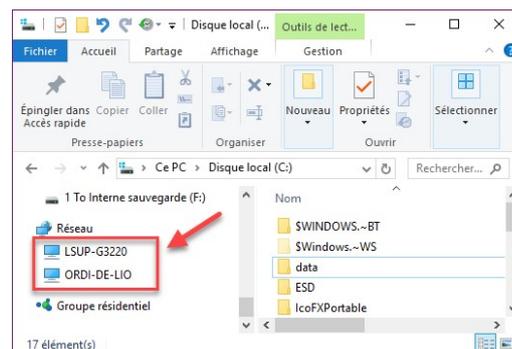
- Vue d'ensemble des systèmes de fichiers
- Configuration et gestion des accès aux fichiers
- Configuration et gestion des dossiers partagés
- Work Folders : l'accès partagé aux données à partir de multiples appareils
- Gestion des imprimantes

### 8. Gestion des applications dans Windows 10

- Méthodes utilisées pour fournir des applications aux utilisateurs
- Le Windows Store
- Navigateurs Web

### 9. Gestion de la sécurité réseau

- Pare feu Windows
- Règles de sécurité des connexions
- Windows Defender



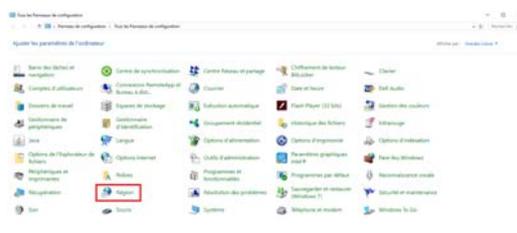
## INTITULE DE L'ACTION

## 12.6.1 Windows 10 : Installer et Configurer

### Programme (suite) :

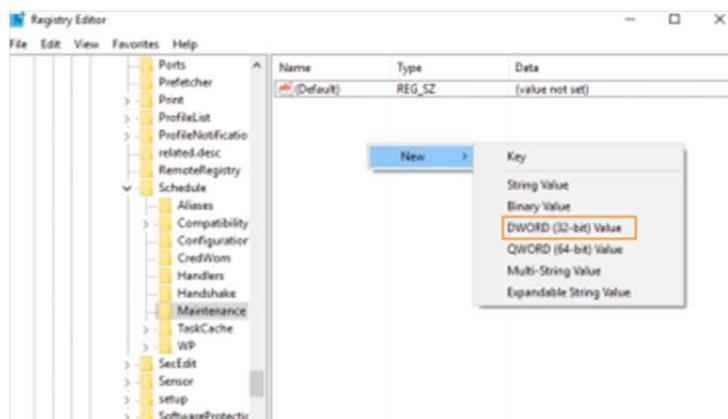
#### 10. Dépannage et récupération

- Gestion des appareils et pilotes
- Récupération de fichiers
- Restauration d'appareils



#### 11. Maintenance de Windows 10

- Les mises à jour de Windows 10
- Surveillance de Windows 10
- Optimisation des performances



**Durée** (module d'une journée minimum) : 5 journées, soit 35 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 12.6.2 Windows 10 mettre à jour ses compétences

**Objectifs :**

- Savoir utiliser les nouveaux outils d'administration
- Être en mesure de réaliser une migration des profils et données des utilisateurs vers Windows 10
- Découvrir quelles sont les améliorations apportées par Windows 10 par rapport à Windows XP et 7
- Comprendre comment administrer et installer Windows 10 en entreprise

- **Cible / niveau :** Informaticiens - Professionnels IT - Techniciens Micro

Maîtriser l'installation, la configuration, le support et la maintenance de Windows

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**Installation du client Windows**



- Introduction
- Fonctionnalités nouvelles et améliorées
- Préparation à l'installation : Prérequis minimaux dans le cadre d'une installation sur un poste de travail, sur un poste de travail, choix de la version, vérification de la compatibilité
- Installation du client Windows 10 : DVD d'installation, installation depuis une mémoire flash USB, Windows sur clé USB, disque virtuel avec démarrage natif, démarrage Secure Boot
- Mise à niveau vers Windows 10 : Depuis le support d'installation, depuis le réseau Internet
- Migration vers Windows 10 : Sauvegarder et restaurer Windows, USMT
- Authentification : Mot de passe image, Windows Hello, accès affecté, code confidentiel, utilisateurs et groupes locaux, compte Microsoft, contrôle parental
- Gestion des licences : Activation basée sur l'Active Directory, service de gestion des clés, clé d'activation multiple

**Conception d'une image de déploiement**

- Concept / Format de fichier WIM : Environnement de préinstallation Windows PE
- Kit d'installation automatisée Windows ADK
- Outil sysprep / Gestion d'images avec DISM
- Déploiement par le réseau : Service de déploiement Windows, Microsoft Deployment Toolkit, Client Hyper-V

**Interface et applications**

- Le bureau, les vignettes, la zone de recherche, l'assistant vocal Cortana, le bureau virtuel, la barre des tâches, les mouvements tactiles, les raccourcis-clavier, continuum
- User Account Control (UAC)
- Les Apps : le Windows Store, Microsoft Edge, photos, calendrier, Courrier, Contacts
- Compatibilité des applications : l'Assistant Compatibilité des programmes, Application Compatibility Toolkit, Prise en charge des applications 16 bits
- Panneau de configuration et Paramètres
- Gestion du contenu multimédia

## INTITULE DE L'ACTION

## 12.6.2 Windows 10 mettre à jour ses compétences

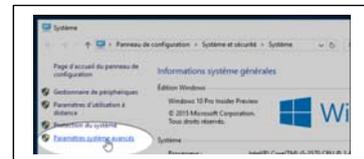
### Programme (suite) :

#### Gestion des disques et des pilotes

- Partitionnement et gestion des fichiers : Partitions MBR et GPT, espaces de stockage, autorisations NTFS, partage de fichiers, emplacements d'enregistrement, explorateur Windows, OneDrive, Amélioration des performances (Compression, quotas, défragmentation du disque)
- Pilotes de périphériques : pilotes signés et non signés, magasin central de pilotes, Device Stage, gestionnaire de périphériques

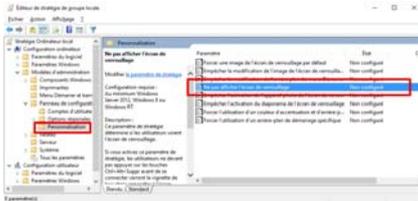
#### Gestion des clients Windows

- Accès à distance : Microsoft Management Console, outils d'administration RSAT, PowerShell
- Dépannage à distance : Bureau à distance, application Bureau à distance du Windows Store, RemoteFX, Assistance à distance
- Liaison distante sécurisée : Client VPN, VPN Connect, reconnexion automatique au VPN, DirectAccess, VPN SSTP
- Imprimantes : Imprimante 3D, Wi-Fi Direct Printing, Console Gestion de l'impression, Impression directe pour les filiales , migration d'une imprimante, impressions prenant en charge l'emplacement
- Gestion du contenu avec BranchCache : Présentation de BranchCache, mode de cache distribué
- Gestion des périphériques BYOD



#### Configuration de la sécurité Windows

- Protection des postes de travail Windows 10 : Contrôle de compte d'utilisateur, centre de notifications, chiffrement des fichiers (Système EFS, Agent de récupération)
- Sécurisation des données hors connexion : BitLocker, BitLocker To Go
- Microsoft Passport
- Gestion des mises à jour de sécurité : Configuration des paramètres de maintenance et de mise à jour , Windows Update for Business
- Contrôle des applications avec AppLocker
- Device Guard
- Credential Guard
- Configuration du Pare-feu avec fonctions avancées de sécurité
- Gestionnaire d'identification
- Audit
- Sécurité dans Microsoft Edge : Protection Do Not Track, Filtre SmartScreen, Navigation InPrivate
- Windows Defender

<b>INTITULE DE L'ACTION</b>	<b>12.6.2 Windows 10 mettre à jour ses compétences</b>
<p><b><u>Programme (suite) :</u></b></p> <p><b>Connectivité réseau</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocoles IPv4 et IPv6 : Adressage IPv4, Adressage IPv6, dépannage IP (Netsh, Diagnostics réseau de Windows)</li> <li>• Centre Réseau et partage : Création d'un serveur VPN, configuration d'une connexion VPN, groupe résidentiel</li> <li>• Gestion des réseaux sans fil : Wi-Fi Sense, Haut débit, Affichage sans fil Miracast, Wi-Fi tethering</li> <li>• Allocation automatique d'adresses IP</li> <li>• Résolution des noms : Système de noms de domaine, Windows Internet Name Service</li> </ul> <p><b>Protection et récupération du système</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sauvegarde et restauration : Réinitialiser un PC, Historique des fichiers, récupération de fichiers Windows 7, points de restauration système</li> <li>• Dépannage du système : Magasin des données de configuration de démarrage (BCDedit, BCDboot), Windows RE, mode sans échec et options de démarrage avancées, Gestionnaire des tâches, utilitaire msconfig, diagnostic de la mémoire vive, gestion des événements, analyseur de performances, moniteur de fiabilité, enregistreur d'actions utilisateur</li> </ul> 	
<p><b><u>Durée</u></b> (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21heures</p>	
<p><b><u>Périodes proposées</u></b> : Ouvert toute l'année</p>	
<p><b><u>Méthodes pédagogiques</u></b> : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).</p> <p>Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.</p> <p>Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.</p> <p><b>Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.</b></p>	
<p><b><u>Coût jour/groupe</u></b> : Voir devis</p>	

**INTITULE DE L'ACTION :** 12.6.3 Windows 10 mettre à jour ses compétences

**Objectifs :**

- Acquérir les connaissances et les compétences pour installer et configurer les ordinateurs de bureau et périphériques Windows 10 dans un environnement d'entreprise Windows Server, implémenter les fonctionnalités de Windows 10 afin d'améliorer la sécurité du réseau, surveiller et restaurer des fichiers, des pilotes et restaurer Windows 10

**Cible / niveau :** Ouvert à tous publics

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Introduction à Microsoft Windows 10**

- Naviguer dans Windows 10
- Configurer le menu Démarrage
- Configurer le bureau

**2. Installation de Windows 10**

- Installer Windows 10
- Mise à jour de Windows 10

**3. Configuration de Windows 10**

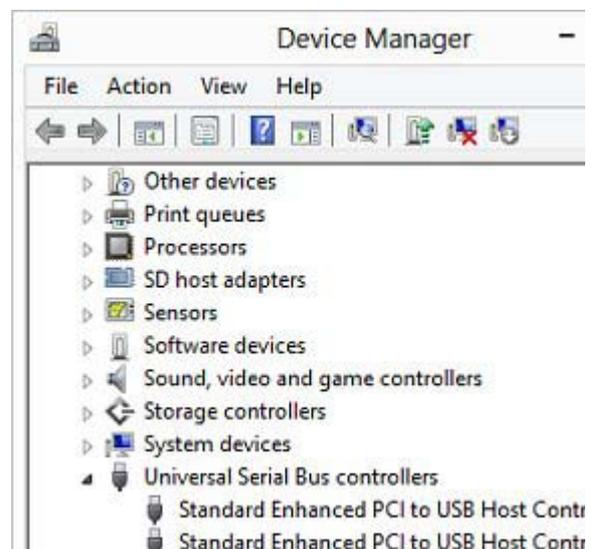
- Utiliser les paramètres
- Utiliser le panneau de contrôle
- Utiliser Windows PowerShell
- Utiliser les GPOs
- Connecter un compte Microsoft
- Synchroniser les paramètres entre les périphériques

**4. Configuration de la connectivité réseau**

- Configurer les adresses IP manuellement
- Configurer les paramètres automatiques IP
- Configurer les paramètres DNS
- Tester la résolution de nom

**5. Gestion du stockage**

- Ajouter un disque
- Créer un volume simple
- Compresser un dossier
- Autoriser les quotas de disques
- Créer un espace de stockage



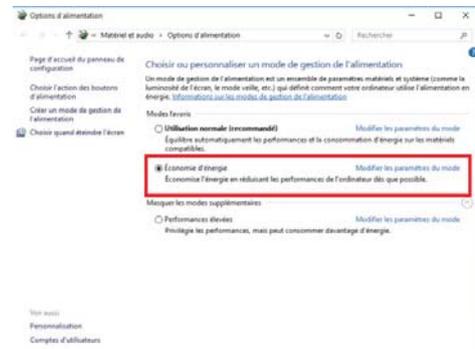
## INTITULE DE L'ACTION

## 12.6.3 Windows 10 mettre à jour ses compétences

### Programme (suite) :

#### 6. Gestion des fichiers et imprimantes

- Les systèmes de fichiers
- Configurer et gérer l'accès aux fichiers
- Créer et sécuriser un dossier de données
- Partager le dossier de données
- Configurer les dossiers de travail
- Installer et partager une imprimante



#### 7. Gestion des applications dans Windows 10

- Vue d'ensemble des méthodes utilisées pour fournir les applications aux utilisateurs
- Installer et mettre à jour les applications depuis el Windows Store
- Contrôler l'accès au Windows Store
- Télécharger une application
- Configurer les navigateurs web

#### 8. Gestion de la sécurité des données

- Vue d'ensemble des menaces liées à la sécurité des données
- Sécuriser les données avec EFS
- Mettre en oeuvre et gérer BitLocker

#### 9. Gestion de la sécurité des périphériques

- Utiliser les paramètres de sécurité pour atténuer les menaces
- Configurer le contrôle des comptes utilisateurs
- Créer les règles de sécurité
- Tester les règles de sécurité
- Configurer les rpompts UAC

#### 10. Gestion de la sécurité réseau

- Vue d'ensemble des menaces liées à la sécurité réseau
- Pare-feu Windows
- Créer et tester des règles entrantes
- Créer et tester des règles sortantes
- Créer et tester des règles de sécurité de connexion
- Configurer Windows Defender



## INTITULE DE L'ACTION

## 12.6.3 Windows 10 mettre à jour ses compétences

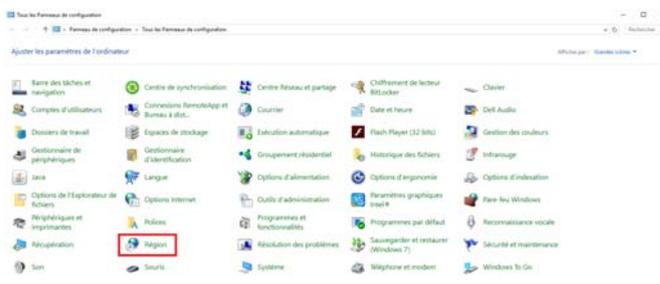
### Programme (suite) :

#### 11. Maintenance de Windows 10

- Mettre à jour Windows 10
- Configurer les mises à jour pour un périphérique
- Configurer les mises à jour avec les GPOs
- Utiliser le centre de maintenance
- Surveiller les événements
- Surveiller la fiabilité et la performance

#### 12. Dépannage et restauration

- Installer la mise à jour d'un pilote de périphérique
- Restaurer un pilote de périphérique antérieur
- Utiliser l'historique pour restaurer les fichiers
- Utiliser des versions antérieures pour restaurer des fichiers
- Restaurer un périphérique avec un point de restauration
- Utiliser les options avancées de redémarrage pour restaurer un périphérique



**Durée** (module d'une journée minimum) : 5 journées, soit 35 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** **12.7.1 Windows Server 2012 R2 installation et configuration**

**Objectifs :**

Installer et configurer Microsoft Windows Server 2012 R2 / Décrire et gérer les Objets et services de domaines Active Directory / Automatiser l'administration d'ADDS / Mettre en œuvre TCP/IP v4 / Mettre en œuvre DHCP et DNS / Mettre en œuvre le service de stockage / Mettre en œuvre les services de fichiers / Mettre en œuvre les services d'impression / Mettre en œuvre les stratégies de groupe / Mettre en œuvre la virtualisation de serveurs avec Hyper V / Préparation à l'examen MCP 70-410

**Cible / niveau :** - Ingénieurs systèmes - Bonne expérience du système d'exploitation Microsoft Windows et des principes fondamentaux des réseaux - Connaissances sur les clients Windows Vista, Windows 7 ou Windows 8.1 sont souhaitables

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Déployer, gérer et installer Windows Server 2012 R2**

- Configurer la post-installation de Windows Server 2012 R2
- Introduction au PowerShell

**2. Introduction aux services de domaines Active Directory**

- Installer un contrôleur de domaine

**3. Gérer les objets des services de domaine Active Directory**

- Gérer les comptes utilisateurs, les comptes de groupes, les comptes d'ordinateurs
- Déléguer l'administration

**4. Automatiser l'administration des services de domaine Active Directory**

- Utiliser PowerShell pour l'administration

**5. Mettre en oeuvre IPv4**

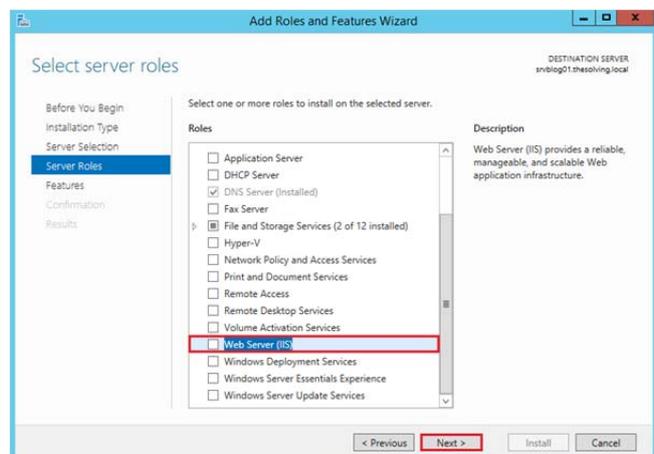
- Configurer et dépanner IPv4

**6. Installer un serveur DHCP**

- Configurer les étendues DHCP
- Gérer la base de données DHCP
- Sécuriser et surveiller le DHCP

**7. Mise en oeuvre de DNS**

- Résolution de noms pour les clients et serveurs Windows
- Installer un serveur DNS
- Gérer des zones DNS



## INTITULE DE L'ACTION

### 12.7.1 Windows Server 2012 R2 installation et configuration

#### Programme (suite) :

#### 8. Mise en oeuvre de IPv6

- Vue d'ensemble de IPv6 / Coexistence avec IPv4 / Technologie de transition IPv6

#### 9. Mise en oeuvre du stockage local

- Vue d'ensemble du stockage / Gestion des disques et volumes
- Mettre en oeuvre les espaces de stockage



#### 10. Mise en oeuvre des fichiers et des services d'impression

- Sécuriser les fichiers et dossiers / Protéger les partages des fichiers avec les clichés instantanés / Configurer l'impression réseau

#### 11. Mise en oeuvre des stratégies de groupe

- Vue d'ensemble des stratégies de groupe / Processus de stratégies de groupe
- Mettre en oeuvre un magasin central pour gérer les modèles d'administration
- Sécurisation des serveurs Windows à l'aide des objets de stratégies de groupe

#### 12. Vue d'ensemble de la sécurité Windows

- Configurer les paramètres de sécurité / Restriction logicielle
- Configurer le pare-feu Windows avec fonctions avancées de sécurité

#### 13. Mise en oeuvre de la virtualisation serveur avec Hyper-V

- Vue d'ensemble des technologies de virtualisation
- Mettre en oeuvre Hyper-V / Gérer les machines virtuelles / Gérer les réseaux virtuels

**Durée** (module d'une journée minimum) : 5 journées, soit 35 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques). Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 12.7.2 Windows Server 2012 R2 administration

**Objectifs :**

- Déployer, gérer et maintenir les serveurs Windows 2012 R2
- Configurer les services de fichiers et d'impression
- Gérer les services réseaux et mises à jour Microsoft
- Configurer et gérer Active Directory et les stratégies de groupe (GPO)
- Préparation à l'examen de certification MCP 70-411

**Cible / niveau :** - Informaticiens, ingénieurs systèmes, administrateurs systèmes

- Au moins une année d'expérience sur Microsoft Windows Server 2008, Windows Server 2008R2 ou Windows Server 2012 - Compréhension et de bonnes connaissances sur Active Directory et l'infrastructure réseau

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

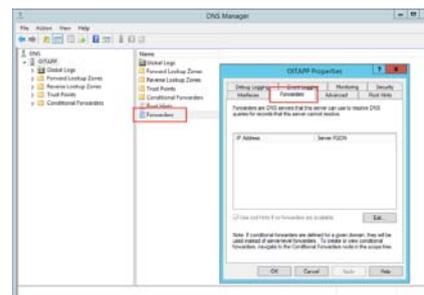
**Programme :**

**1. Déploiement et maintenance des images de serveur**

- Vue d'ensemble des services de déploiement
- Implémentation d'un déploiement avec les services de déploiement
- Administration des services de déploiement

**2. Configuration et résolution des problèmes du rôle DNS**

- Installation du rôle de serveur DNS
- Configuration du rôle de serveur DNS
- Configuration des zones
- Configuration des transferts de zone
- Gestion et dépannage de DNS



**3. Gestion des Services de Domaine Active Directory**

- Vue d'ensemble d'AD DS
- Implémentation des contrôleurs de domaine virtualisés
- Implémentation des contrôleurs de domaine en lecture seule
- Administration d'AD DS
- Gestion de la base de données AD DS

**4. Gestion des comptes d'utilisateurs et de service**

- Automatisation de la gestion des comptes d'utilisateurs
- Configuration des paramètres de stratégie de mot de passe et de verrouillage de compte d'utilisateur
- Configuration des comptes de service gérés

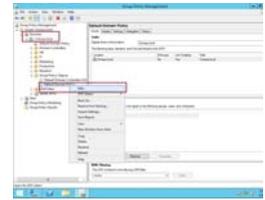
## INTITULE DE L'ACTION

## 12.7.2 Windows Server 2012 R2 administration

### Programme (suite) :

#### 5. Implémentation d'une infrastructure de stratégie de groupe

- Présentation de la stratégie de groupe
- Implémentation et administration des objets de stratégie de groupe
- Étendue de la stratégie de groupe et traitement de la stratégie de groupe
- Dépanner l'application des objets de stratégie de groupe



#### 6. Gestion des bureaux des utilisateurs avec la stratégie de groupe

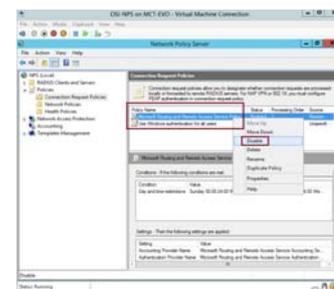
- Implémentation des modèles d'administration
- Configuration de la redirection de dossiers et des scripts
- Configuration des préférences de stratégies de groupe
- Gestion des logiciels à l'aide de la stratégie de groupe

#### 7. Configuration et résolution des problèmes d'accès à distance

- Configuration de l'accès réseau
- Configuration de l'accès VPN
- Vue d'ensemble des stratégies réseau
- Résolution des problèmes du service de routage et d'accès à distance

#### 8. Installation, configuration et résolution des problèmes du rôle de serveur NPS

- Installation et configuration d'un serveur NPS
- Configuration de clients et de serveurs RADIUS
- Méthodes d'authentification NPS
- Analyse et résolution des problèmes d'un serveur NPS



#### 9. Implémentation de la protection d'accès réseau (NAP)

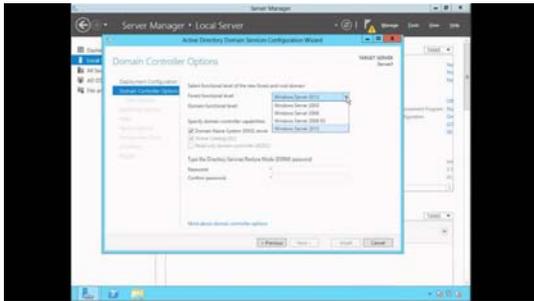
- Vue d'ensemble de la protection d'accès réseau
- Vue d'ensemble des processus de contrainte de mise en conformité NAP
- Configuration de NAP
- Analyse et résolution des problèmes du système NAP

#### 10. Optimisation des services de fichiers

- Vue d'ensemble de FSRM
- Utilisation de FSRM pour gérer les quotas, les filtres de fichiers et les rapports de stockage
- Implémentation des tâches de classification et de gestion de fichiers

#### 11. Implémentation du Système de Fichiers Distribués

- Vue d'ensemble de DFS
- Configuration des espaces de noms DFS
- Configuration et résolution des problèmes de la réplication DFS

<b>INTITULE DE L'ACTION</b>	<b>12.7.2 Windows Server 2012 R2 administration</b>
<p><b><u>Programme (suite) :</u></b></p> <p><b>12. Configuration du chiffrement et de l'audit avancé</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chiffrement des fichiers à l'aide du système EFS (Encrypting File System)</li> <li>• Configuration de l'audit avancé</li> </ul> <p><b>13. Implémentation de la gestion des mises à jour</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vue d'ensemble de WSUS</li> <li>• Déploiement des mises à jour avec WSUS</li> </ul> <p><b>14. Surveillance de Windows Server 2012</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils d'analyse</li> <li>• Utilisation de l'Analyseur de performances</li> <li>• Analyse des journaux d'événements</li> </ul> <div data-bbox="568 1025 1102 1326" data-label="Image">  </div>	
<p><b><u>Durée</u></b> (module d'une journée minimum) : 5 journées, soit 35 heures</p>	
<p><b><u>Périodes proposées</u></b> : Ouvert toute l'année</p>	
<p><b><u>Méthodes pédagogiques</u></b> : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).</p> <p>Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.</p> <p>Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.</p> <p><b>Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.</b></p>	
<p><b><u>Coût jour/groupe</u></b> : Voir devis</p>	

**INTITULE DE L'ACTION :** 12.7.3 Windows Server 2012 R2 configuration des services avancés

**Objectifs :**

- Mettre en œuvre les services réseaux avancés sous Microsoft Windows Server 2012 R2 (fichiers, contrôle d'accès dynamique, répartition de charge (NLB) et cluster avec Hyper V)
- Mettre en œuvre la récupération d'urgence, le déploiement distribué d'AD DS, les services de certificats (AD CS), la gestion des droits (AD RMS), les services de fédération (AD FS)
- Préparation à l'examen de certification MCP 70-412

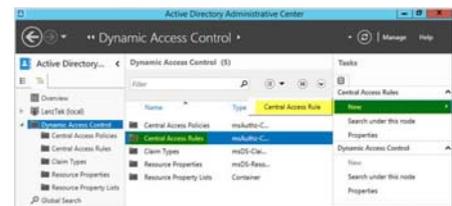
**Cible / niveau :** - Informaticiens, ingénieurs systèmes, administrateurs systèmes / - Posséder une bonne expérience de Windows Server 2008, de Windows Server 2008 R2 ou de Windows Server 2012 dans un environnement d'entreprise / - Etre capable de mettre en oeuvre, gérer et configurer Active Directory et l'infrastructure réseau

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Implémentation des services réseau avancés**

- Configuration des fonctionnalités DHCP avancées
- Configuration des paramètres DNS avancés
- Implémentation de la réplication IPAM



**2. Implémentation des services de fichiers avancés**

- Configuration du stockage iSCSI
- Configuration de la fonctionnalité BranchCache
- Optimisation de l'utilisation du stockage

**3. Implémentation du contrôle d'accès dynamique**

- Vue d'ensemble du contrôle d'accès dynamique
- Planification du contrôle d'accès dynamique
- Déploiement du contrôle d'accès dynamique

**4. Implémentation des déploiements de Services de Domaine Active Directory distribués**

- Vue d'ensemble des déploiements ADDS distribués
- Déploiement d'un environnement ADDS distribué
- Configuration d'approbations ADDS

**5. Implémentation des sites et de la réplication Active Directory**

- Services de Domaine (ADDS)
- Vue d'ensemble de la réplication
- Configuration des sites
- Configuration et contrôle de la réplication

<b>INTITULE DE L'ACTION</b>	<b>12.7.3 Windows Server 2012 R2 configuration des services avancés</b>
-----------------------------	-------------------------------------------------------------------------

**Programme (suite) :**

## 6. Implémentation des services ADCS (Active Directory Certificats Services)

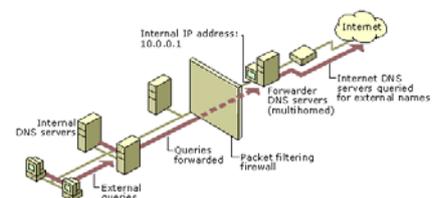
- Présentation de l'infrastructure à clé publique (PKI)
- Déploiement d'autorités de certification
- Déploiement et gestion des modèles de certificats
- Implémentation de la distribution et de la révocation de certificats
- Gestion de la récupération de certificats

## 7. Implémentation des services ADRMS (Active Directory Rights Management Services)

- Vue d'ensemble d'ADRMS
- Déploiement et gestion d'une infrastructure AD RMS
- Configuration de la protection du contenu avec AD RMS
- Configuration d'un accès externe à ADRMS
- Implémentation des services ADFS (Active Directory Federation Services)
- Vue d'ensemble d'ADFS
- Déploiement d'ADFS
- Implémentation d'ADFS pour une seule organisation
- Déploiement d'ADFS dans un scénario de fédération BtoB

## 8. Implémentation de l'équilibrage de la charge réseau

- Vue d'ensemble de NLB
- Configuration d'un cluster NLB
- Planification d'une implémentation NLB



## 9. Implémentation du clustering avec basculement

- Vue d'ensemble du clustering avec basculement
- Implémentation d'un cluster de basculement
- Configuration d'applications et de services hautement disponibles sur un cluster de basculement
- Maintenance d'un cluster de basculement
- Implémentation d'un cluster de basculement multisite



**INTITULE DE L'ACTION :** **12.7.4 Windows Server 2012 R2 concevoir et mettre en oeuvre une infrastructure serveur**

**Objectifs :**

- Mettre en oeuvre la mise à jour et la migration des serveurs Planifier et mettre en oeuvre une infrastructure de déploiement serveur Planifier et mettre en oeuvre les services de fichiers et de stockage Concevoir et mettre en oeuvre les services réseaux (DHCP, DNS, VPN, DirectAccess, NAP, IPAM) Concevoir et mettre en oeuvre une infrastructure de forêt et de domaine Préparation à l'examen de certification MCP 70-413

**Cible / niveau :** Connaissances sur TCP/IP, les concepts réseau, sur Windows Server 2012 et les services de domaines Active Directory (AD DS) Connaissances équivalentes au MCSA Windows 2012 Bonne compréhension des scripts, des fichiers batch, des concepts de sécurité, des outils de déploiement, de packaging et de conception d'images.

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Planification de la mise à niveau et de la migration d'un serveur**

- Éléments à prendre en compte pour la mise à niveau et la migration
- Création d'un plan de mise à niveau et de migration d'un serveur
- Planification de la virtualisation



**2. Planification et implémentation d'une infrastructure de déploiement de serveur**

- Sélection d'une stratégie de création d'images serveur appropriée
- Sélection d'une stratégie d'automatisation du déploiement
- Implémentation d'une stratégie de déploiement automatisé

**3. Conception, maintenance et gestion de l'adressage et de la configuration IP**

- Conception et implémentation de DHCP
- Planification et implémentation des étendues DHCP
- Planification et implémentation d'une stratégie d'approvisionnement IPAM
- Conception et implémentation de la résolution de noms
- Conception d'une stratégie d'implémentation de serveurs DNS
- Conception de l'espace de noms DNS
- Conception et implémentation de zones DNS
- Conception et configuration de la réplication et de la délégation de zone DNS
- Optimisation des serveurs DNS
- Conception du système DNS pour la haute disponibilité et la sécurité

**4. Conception et implémentation d'une infrastructure de forêt et de domaine ADDS**

- Conception d'une forêt
- Conception et implémentation d'approbations de forêts
- Conception et implémentation de domaines
- Conception d'espaces de noms DNS dans les environnements
- Conception d'approbations de domaines

## INTITULE DE L'ACTION

**12.7.4 Windows Server 2012 R2 concevoir et mettre en œuvre une infrastructure serveur**

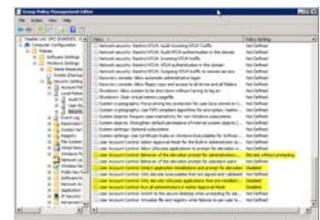
### Programme (suite) :

#### **5. Conception et implémentation d'une infrastructure d'unités d'organisation Active Directory**

- Planification du modèle de délégation des tâches d'administration
- Conception de la structure d'Unités d'Organisation
- Conception et implémentation d'une stratégie de groupe Active Directory

#### **6. Conception et implémentation d'une stratégie de GPO**

- Collecte des informations requises pour la conception d'un GPO
- Conception et implémentation des GPO
- Conception du traitement des GPO
- Planification de la gestion des stratégies de groupe

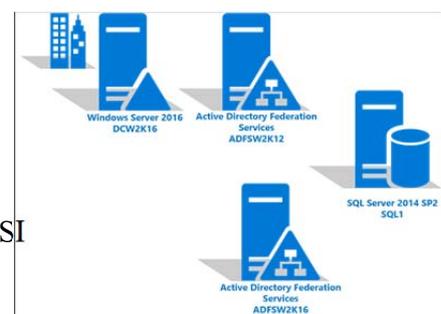


#### **7. Conception et implémentation d'une topologie de Services de Domaine Active Directory**

- Conception et implémentation des sites AD DS
- Conception de la réplication AD DS
- Conception du placement des contrôleurs de domaine
- Éléments à prendre en compte pour la virtualisation des contrôleurs de domaine
- Conception de contrôleurs de domaine hautement disponibles

#### **8. Planification et implémentation du stockage**

- Éléments à prendre en compte pour le stockage
- Planification et implémentation des réseaux SAN iSCSI
- Espaces de stockage dans Windows Server 2012



#### **9. Planification et implémentation des services de fichiers**

- Planification et implémentation du système de fichiers DFS
- Planification et implémentation de BranchCache
- Planification et implémentation du contrôle d'accès dynamique

<b>INTITULE DE L'ACTION</b>	<b>12.7.4 Windows Server 2012 R2 concevoir et mettre en œuvre une infrastructure serveur</b>
-----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------

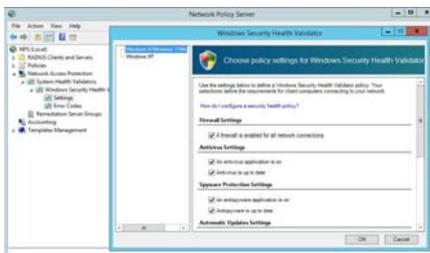
**Programme (suite) :**

**10. Conception et implémentation des services d'accès réseau**

- Conception et implémentation des services d'accès à distance
- Conception de l'authentification RADIUS à l'aide de NPS
- Conception d'un réseau de périmètre
- Planification et implémentation de DirectAccess

**11. Conception et implémentation de la protection réseau**

- Vue d'ensemble de la conception de la sécurité du réseau
- Identification et atténuation des menaces courantes sur la sécurité du réseau
- Conception et implémentation d'une stratégie de Pare-feu Windows
- Conception et implémentation d'une infrastructure de protection d'accès réseau (NAP)



**Durée** (module d'une journée minimum) : 5 journées, soit 35 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** **12.7.5 Windows Server 2012 R2 mettre en œuvre une infrastructure de serveurs avancée**

**Objectifs :**

- Planifier et mettre en œuvre une stratégie de virtualisation serveur, les réseaux et le stockage pour la virtualisation Planifier et déployer les machines virtuelles Planifier et mettre en œuvre une stratégie de surveillance des serveurs, la haute disponibilité pour les services de fichiers et les applications, une infrastructure de mise à jour des serveurs, une infrastructure hautement disponible avec le cluster de basculement, une stratégie de continuité des services, une infrastructure à clé publique (PKI), une infrastructure de fédération d'identité (AD FS), une infrastructure de gestion des droits (AD RMS) Préparation à l'examen de certification MCP 70-414

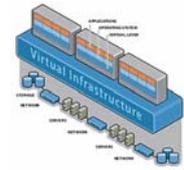
**Cible / niveau :** Avoir suivi la formation Concevoir et mettre en œuvre une infrastructure serveur Microsoft (M20143) ou posséder les connaissances équivalentes.

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Planification et mise en oeuvre d'une stratégie de virtualisation serveur**

- Vue d'ensemble des composants de System Center 2012
- Intégrer System Center 2012 et la virtualisation du serveur
- Planifier et mettre en oeuvre un environnement de virtualisation

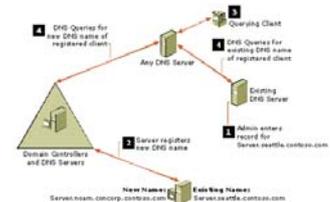


**2. Planification et mise en oeuvre des réseaux et du stockage pour la virtualisation**

- Planifier et mettre en oeuvre une infrastructure de stockage pour la virtualisation
- Planifier et mettre en oeuvre une infrastructure réseau pour la virtualisation

**3. Planification et déploiement des machines virtuelles**

- Planifier la configuration des machines virtuelles
- Préparer le déploiement des machines virtuelles avec SCVMM
- Déployer les machines virtuelles



**4. Planification et mise en oeuvre d'une solution d'administration de la virtualisation**

- Planifier et mettre en oeuvre la délégation d'administration avec System Center
- Planifier et mettre en oeuvre le portail libre-service avec System Center
- Planifier et mettre en oeuvre l'automatisation avec System Center

**5. Planification et mise en oeuvre d'une stratégie de surveillance des serveurs**

- Planifier la surveillance dans Windows Server 2012
- Vue d'ensemble de System Center Operations Manager
- Planifier et configurer les composants de la surveillance
- Configurer l'intégration avec VMM

## INTITULE DE L'ACTION

**12.7.5 Windows Server 2012 R2 mettre en œuvre une infrastructure de serveurs avancée**

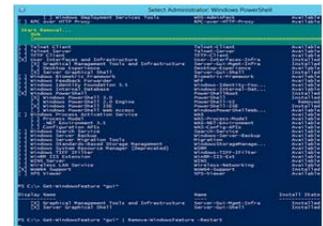
### Programme (suite) :

#### **6. Planification et mise en oeuvre de la haute disponibilité pour les services de fichiers et les applications**

- Planifier et mettre en oeuvre les espaces de stockage
- Planifier et mettre en oeuvre DFS
- Planifier et mettre en oeuvre la répartition de charges réseau

#### **7. Planification et mise en oeuvre d'une infrastructure à haute disponibilité utilisant le basculement du clustering**

- Planifier une infrastructure de cluster de basculement
- Mettre en oeuvre le cluster de basculement
- Intégrer le cluster de basculement avec la virtualisation serveur
- Planifier un cluster de basculement multi-sites



#### **8. Planification et mise en oeuvre d'une infrastructure de mise à jour des serveurs**

- Planifier et mettre en oeuvre le déploiement de Windows Server Update Services (WSUS)
- Planifier les mises à jour logiciels avec System Center 2012 Configuration Manager
- Planifier et mettre en oeuvre les mises à jour dans une infrastructure de virtualisation

#### **9. Planification et mise en oeuvre d'une stratégie de continuité de services**

- Vue d'ensemble du planning de continuité des services
- Planifier et mettre en oeuvre les stratégies de sauvegarde
- Planifier et mettre en oeuvre la récupération
- Planifier et mettre en oeuvre la sauvegarde et la récupération des machines virtuelles

#### **10. Planification et mise en oeuvre des infrastructures à clé publique (PKI)**

- Planifier et mettre en oeuvre le déploiement d'une autorité de certification
- Planifier et mettre en oeuvre les modèles de certificats
- Planifier et mettre en oeuvre la distribution et la révocation des certificats
- Planifier et mettre en oeuvre l'archivage des clés et la récupération

<b>INTITULE DE L'ACTION</b>	<b>12.7.5 Windows Server 2012 R2 mettre en œuvre une infrastructure de serveurs avancée</b>
-----------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------

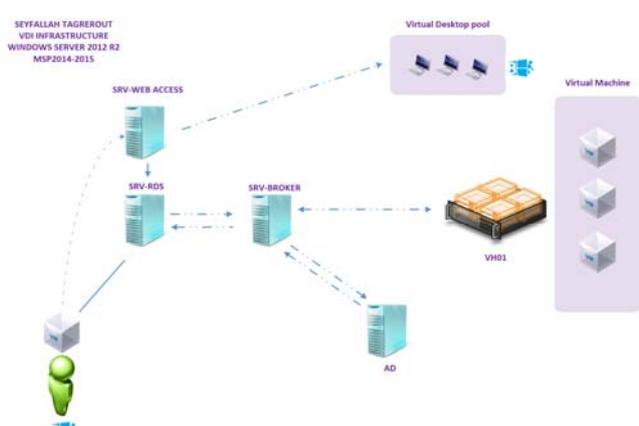
**Programme (suite) :**

**11. Planification et mise en oeuvre une infrastructure à fédération d'identité**

- Planifier et mettre en oeuvre une infrastructure serveur AD FS
- Planifier et mettre en oeuvre les fournisseurs de revendication AD FS et les parties s'y référant
- Planifier et mettre en oeuvre les revendications AD FS et les règles de revendication

**12. Planification et mise en oeuvre de l'infrastructure de gestion des droits**

- Planifier et mettre en oeuvre les clusters AD RMS
- Planifier et mettre en oeuvre les modèles AD RMS et les stratégies
- Planifier et mettre en oeuvre les accès externes aux services AD RMS
- Planifier et mettre en oeuvre l'intégration AD RMS avec les contrôles d'accès dynamiques (DAC)



**Durée** (module d'une journée minimum) : 5 journées, soit 35 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** **12.7.6 Windows Server 2012 R2 mettre en œuvre une infrastructure de bureaux**

**Objectifs :**

- Evaluer et déterminer les méthodes de déploiement du poste client Planifier une stratégie de gestion d'images. Mettre en œuvre la sécurité du bureau. Capturer et gérer une image du système d'exploitation avec SCCM, USMT et MDT Planifier et mettre en oeuvre l'infrastructure de services distants du bureau Préparation à l'examen de certification MCP 70-415

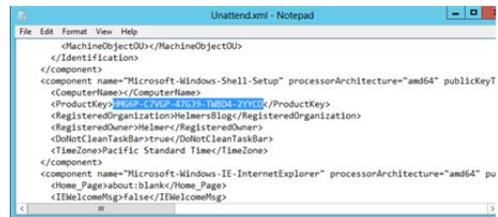
**Cible / niveau :** Bonne compréhension de TCP/IP, des concepts réseaux, de Windows and Active Directory Domain Services (ADDS), des scripts et des fichiers Batch, des concepts de sécurité Connaissances sur les outils de gestion tels que System Center 2012 Configuration Manager, System Center 2012 Operations Manager, et System Center 2012 Data Protection Manager et sur la gestion des images, le packaging et les concepts de déploiement du système d'exploitation Expérience dans l'administration d'un environnement Windows Server nécessaire.

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Utilisation des options de déploiement**

- Vue d'ensemble du cycle de vie d'un bureau
- Inventorier le matériel et préparer l'infrastructure pour le déploiement des postes clients
- Vue d'ensemble des méthodes de déploiement des bureaux
- Technologies d'activation en volume des bureaux
- Planification d'une stratégie de gestion des images
- Vue d'ensemble des formats d'images Windows
- Vue d'ensemble de la gestion des images



**2. Mise en oeuvre de la sécurité des bureaux**

- Mise en oeuvre d'une solution centralisée de sécurisation du bureau
- Planifier et mettre en oeuvre BitLocker
- Planifier et mettre en oeuvre le système de cryptage des fichiers

**3. Capture et gestion de l'image du système d'exploitation du bureau**

- Vue d'ensemble de Windows ADK
- Gérer l'environnement de pré installation Windows
- Créer une image de référence en utilisant Windows SIM et Sysprep
- Capturer et modifier l'image de référence
- Configurer et gérer les services de déploiement Windows

**4. Planification et mise en oeuvre de la migration de l'état utilisateur**

- Vue d'ensemble de la migration de l'état utilisateur
- Planifier la migration d'utilisateurs avec USMT
- Migrer un utilisateur avec USMT

## INTITULE DE L'ACTION

**12.7.6 Windows Server 2012 R2 mettre en œuvre une infrastructure de bureaux**

### Programme (suite) :

#### **5. Planification et déploiement des postes avec Microsoft Deployment Toolkit**

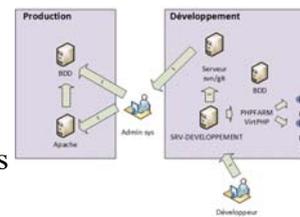
- Planifier l'environnement pour un déploiement Lite Touch
- Mettre en oeuvre de MDT 2012 pour un déploiement Lite Touch
- Intégrer les services de déploiement Windows avec MDT

#### **6. Planification et déploiement des postes avec System Center 2012 Configuration Manager**

- Planifier l'environnement pour un déploiement Zero Touch
- Préparer le site pour le déploiement des systèmes d'exploitation
- Créer une image de référence avec une séquence de tâches dans Configuration Manager
- Utiliser les séquences de tâches pour déployer les images clients

#### **7. Planification et mise en oeuvre d'une infrastructure pour les services de bureau à distance (RDS)**

- Vue d'ensemble des services de bureau à distance
- Planifier l'environnement de services de bureau à distance
- Configurer le déploiement d'une infrastructure de bureaux virtuels
- Configurer une session de base pour le déploiement du bureau
- Etendre l'environnement de services de bureau à distance à internet



#### **8. Gestion de la virtualisation des états utilisateurs pour les postes clients**

- Vue d'ensemble de la virtualisation de l'état utilisateur
- Planifier la virtualisation de «l'état» utilisateur
- Configurer les profils itinérants, la redirection des dossiers et les fichiers hors connexion

#### **9. Planification et mise en oeuvre une infrastructure de mise à jour des postes**

- Planifier l'infrastructure de mise à jour pour l'entreprise
- Mettre en oeuvre Configuration Manager 2012 pour assurer le support des mises à jour logicielles
- Gérer les mises à jour pour les machines virtuelles et les images
- Utiliser Windows Intune pour gérer les mises jour logicielles

## INTITULE DE L'ACTION

**12.7.6 Windows Server 2012 R2 mettre en œuvre une infrastructure de bureaux**

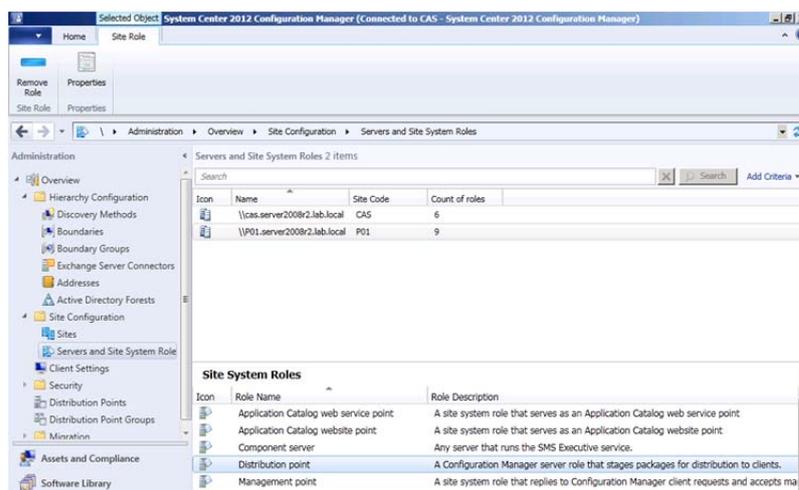
### Programme (suite) :

#### **10. Protection des bureaux contre les virus et la perte de données**

- Vue d'ensemble de System Center 2012 Endpoint Protection
- Configurer les paramètres du client EndPoint Protection et surveiller l'état
- Utiliser Windows Intune EndPoint Protection
- Protéger les postes avec System Center 2012 Data Protection Manager

#### **11. Surveillance de la performance et de l'état de santé des postes**

- Performance et état de santé des postes
- Surveiller l'infrastructure des machines virtuelle



**Durée** (module d'une journée minimum) : 5 journées, soit 35 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** **12.7.7 Windows Server 2012 R2 mettre en œuvre des environnements de travail applicatifs**

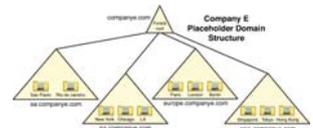
**Objectifs :**

- Concevoir une stratégie de distribution et déployer les applications via Configuration Manager, Service Manager, App-V, Intune ou Windows 8 applications Store Diagnostiquer et remédier aux problèmes de compatibilité des applications pour les bureaux et les déploiements virtualisés Préparer, déployer et gérer les applications pour un bureau distant, un accès Web au bureau distant et RemoteApp Surveiller le déploiement, la performance et l'utilisation des applications et déterminer quelles sont les applications les plus adaptées aux besoins professionnels Préparation à l'examen de certification MCP 70-416

**Cible / niveau :** Avoir suivi les formations suivantes ou posséder les connaissances équivalentes :  
Windows Server 2012 R2 : installation et configuration Windows Server 2012 R2 : administration  
Windows Server 2012 R2 : configuration des services avancée Windows Server 2012 R2 : mettre en oeuvre une infrastructure de bureaux

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**



**1. Conception d'une stratégie de distribution d'applications**

- Déterminer les besoins du Business pour la distribution d'applications

**2. Diagnostic et résolution des problèmes de compatibilité des applications**

- Diagnostiquer les problèmes de compatibilité des applications
- Evaluer et mettre en oeuvre les solutions
- Résoudre les problèmes de compatibilité avec Application Compatibility Toolkit

**3. Déploiement des applications avec les stratégies de groupe et Windows Intune**

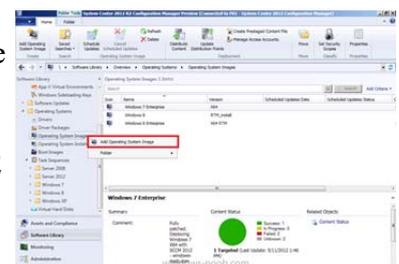
- Déployer les applications avec les stratégies de groupe
- Déployer les applications avec Windows Intune

**4. Déploiement des applications avec System Center Configuration Manager**

- Comprendre le déploiement d'applications avec SCCM 2012 R2
- Déployer des applications avec SCCM 2012 R2

**5. Configuration du déploiement des applications en self-service**

- Comprendre le déploiement des applications en self-service
- Configurer le self-service avec Windows Intune
- Déployer le portail self-service avec SCCM 2012 R2
- Déployer le portail self-service avec Service Manager 2012



<b>INTITULE DE L'ACTION</b>	<b>12.7.7 Windows Server 2012 R2 mettre en œuvre des environnements de travail applicatifs</b>
-----------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------

**Programme (suite) :**

**6. Conception et mise en oeuvre de l'infrastructure de virtualisation de présentation**

- Besoins nécessaires pour la virtualisation de présentation
- Planifier l'infrastructure de virtualisation de présentation
- Déployer l'infrastructure de virtualisation de présentation

**7. Préparation, configuration et déploiement de la virtualisation d'applications**

- Déterminer les stratégies de virtualisation d'applications
- Déployer le bureau distant, RemoteApp et RD Web Access

**8. Conception et déploiement d'un environnement de virtualisation d'applications**

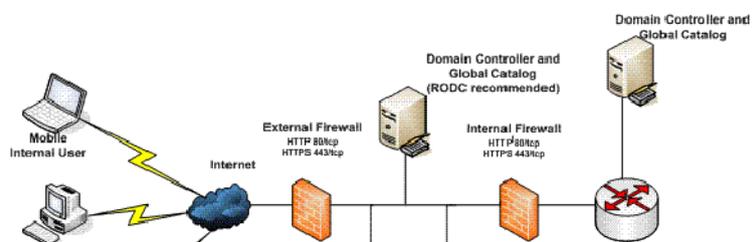
- Vue d'ensemble des modèles de virtualisation d'applications
- Déployer les composants de l'infrastructure de virtualisation d'applications
- Configurer le client pour le support de la virtualisation d'applications

**9. Préparation, séquençement et déploiement des applications virtuelles App-V**

- Séquencer des applications
- Déployer des applications

**10. Planification et mise en oeuvre des mises à jour des applications et de la sécurité**

- Planifier les mises à jour des applications
- Déployer les mises à jour avec WSUS
- Déployer les mises à jour des applications en utilisant SCCM 2012 R2
- Mettre en oeuvre la sécurité des applications



## INTITULE DE L'ACTION

**12.7.7 Windows Server 2012 R2 mettre en œuvre des environnements de travail applicatifs**

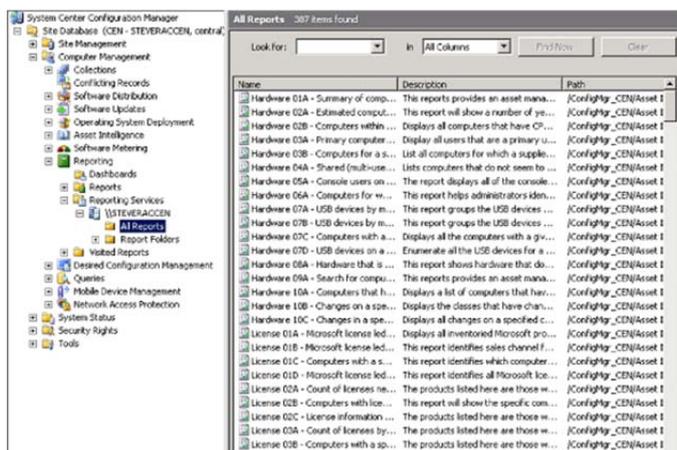
### Programme (suite) :

#### **11. Planification et mise en oeuvre de la mise à jour et/ou du remplacement des applications**

- Planifier et mettre en oeuvre les mises à jour des applications et la Supersedence de SCCM
- Planifier et mettre en oeuvre la coexistence des applications

#### **12. Surveillance du déploiement des applications, utilisation et performance**

- Planifier et mettre en oeuvre l'infrastructure de surveillance des applications
- Mesure des applications, inventaire et Asset Intelligence
- Surveiller l'utilisation des ressources des applications



**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :** Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** **12.7.8 Windows Server 2012 R2 mise à jour des compétences d'administrateur**

**Objectifs :**

- Installer et configurer les serveurs Windows Server 2012 R2 Assurer la surveillance et la maintenance de Windows Server 2012 R2 Gérer Windows Server 2012 R2 avec PowerShell Gérer le stockage avec Windows Server 2012 R2 Mettre en œuvre les services réseaux, l'accès à distance, le Clustering, Hyper-V, le Clustering avec Hyper-V, le contrôle d'accès dynamique, les services de domaines Active Directory AD DS et AD FS Préparation à l'examen de certification MCP 70-417

**Cible / niveau :** Avoir de l'expérience dans la mise en œuvre, la gestion et l'administration de Windows Server 2008 et Windows Server 2008 R2 Connaître les technologies Windows de mise en œuvre, de gestion des réseaux et de gestion des technologies Active Directory Comprendre les technologies de base de la virtualisation et du stockage sont également nécessaires.

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Installation et configuration de Windows Server 2012 R2**

- Installation de Windows Server 2012 R2
- Configuration de Windows Server 2012 R2
- Configuration de la gestion à distance des serveurs Windows Server 2012 R2

**2. Surveillance et maintenance de Windows Server 2012 R2**

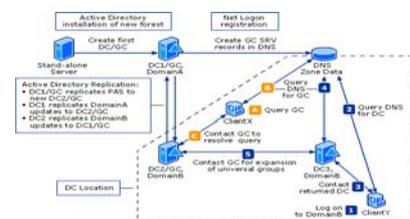
- Surveillance de Windows Server 2012 R2
- Implémentation de l'utilitaire de Sauvegarde Windows Server
- Implémentation de la récupération de données et de serveurs

**3. Gestion de Windows Server 2012 R2 à l'aide de Windows PowerShell 3.0**

- Vue d'ensemble de Windows PowerShell 3.0
- Utilisation de Windows PowerShell 3.0 pour la gestion de ADDS
- Gestion de serveurs à l'aide de Windows PowerShell 3.0

**4. Gestion du stockage de Windows Server 2012 R2**

- Nouvelles fonctionnalités du stockage
- Configurer le stockage iSCSI
- Configuration des espaces de stockage
- Configuration de la fonctionnalité BranchCache de Windows Server 2012 R2



**5. Implémentation des services réseau**

- Implémentation des améliorations de DNS et DHCP
- Implémentation de la gestion des adresses IP (IPAM)

## INTITULE DE L'ACTION

## 12.7.8 Windows Server 2012 R2 mise à jour des compétences d'administrateur

### Programme (suite) :

#### 6. Implémentation de l'accès à distance

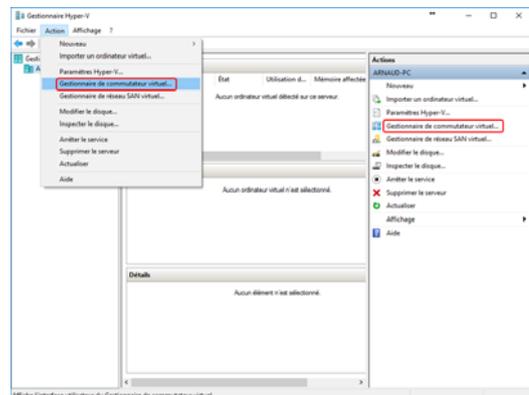
- Vue d'ensemble de l'accès VPN
- Vue d'ensemble de DirectAccess
- Installation et configuration des composants DirectAccess

#### 7. Implémentation du clustering avec basculement

- Vue d'ensemble du clustering avec basculement
- Implémentation d'un cluster de basculement
- Configuration de la Haute Disponibilité d'applications et de services sur un cluster de basculement
- Maintenance d'un cluster de basculement
- Implémentation d'un cluster avec basculement multisite

#### 8. Implémentation d'Hyper-V

- Configuration de serveurs Hyper-V
- Configuration de stockage Hyper-V
- Configuration de mise en réseau d'Hyper-V
- Configuration d'ordinateurs virtuels Hyper-V



#### 9. Implémentation du clustering avec basculement à l'aide d'Hyper-V

- Vue d'ensemble de l'intégration d'Hyper-V avec le clustering avec basculement
- Implémentation des ordinateurs virtuels Hyper-V sur des clusters de basculement
- Implémentation du déplacement d'ordinateurs virtuels sous Hyper-V
- Gestion d'environnements virtuels Hyper-V à l'aide de Virtual Machine Manager

#### 10. Implémentation du contrôle d'accès dynamique (DAC)

- Vue d'ensemble du contrôle d'accès dynamique (DAC)
- Planification d'une implémentation du DAC
- Implémentation et configuration d'un DAC

**INTITULE DE L'ACTION**    **12.7.8 Windows Server 2012 R2 mise à jour des compétences d'administrateur**

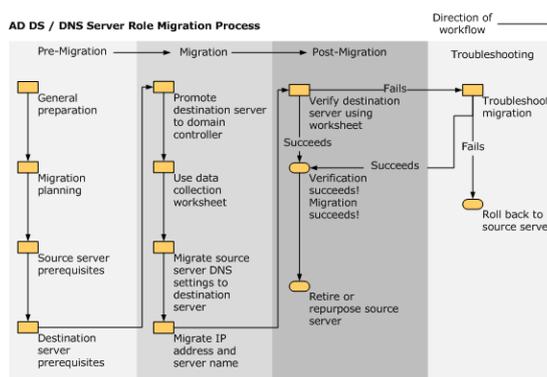
**Programme (suite) :**

**11. Implémentation des Services de Domaine Active Directory**

- Déploiement de contrôleurs de domaine
- Configuration de contrôleurs de domaine
- Implémentation de comptes de service
- Implémentation d'une stratégie de groupe
- Gestion d'ADDS

**12. Implémentation des services ADFS (Active Directory Federation Services)**

- Vue d'ensemble des services
- Déploiement des services
- Implémentation des services ADFS pour une seule organisation
- Déploiement des services ADFS dans un scénario de fédération BtoB



**Durée** (module d'une journée minimum) : 5 journées, soit 35 heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :** Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** **12.7.9 Windows Powershell automatiser les tâches d'administration système**

**Objectifs :**

- Savoir utiliser PowerShell en mode interactif et automatisé Comprendre comment exécuter une séquence de commandes au moyen d'un script simple Être à même d'utiliser les fonctionnalités de traitement en arrière-plan et d'administration à distance fournies par PowerShell Préparation à l'examen de certification MCP

**Cible / niveau :** Expérience des systèmes Windows, administration, installation, configuration  
Connaissances de base Active Directory et réseau.

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

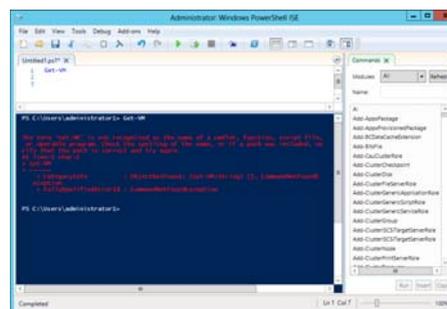
**Programme :**

**1. Mise en route avec Windows PowerShell**

- Présentation et historique / Trouver et exécuter des commandes

**2. Travailler avec le pipeline**

- Travailler avec le pipeline
- Exportation, importation et conversion de données
- Filtrage des objets du pipeline
- Énumération d'objets dans le pipeline

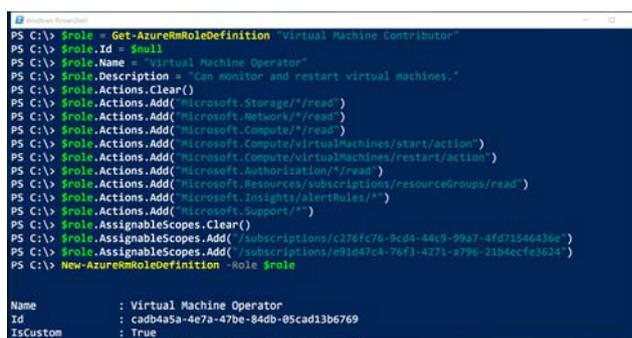


**3. Comprendre comment fonctionne le pipeline**

- Passage de données dans le pipeline ByValue
- Passage de données dans le pipeline ByPropertyName

**4. Utiliser PSProviders et PSDrives**

- Comprendre PSProviders et PSDrives
- Utilisation des PSDrives



**5. Formatage de sortie**

- Utilisation du formatage de base
- Utilisation du formatage avancé
- Redirection d'une sortie formatée

**6. Utilisation de WMI et CIM**

- Comprendre WMI / CIM / Interrogation de données avec WMI / CIM
- Modifications de données avec WMI / CIM

**7. Se préparer pour le script**

- Utilisation des variables / Sécurité des scripts
- Travailler avec des informations d'authentification alternatives

## INTITULE DE L'ACTION

## 12.7.9 Windows Powershell automatiser les tâches d'administration système

### Programme (suite) :

#### 8. Passer d'une commande à un script puis à un module

- Passer de la commande à un script
- Passer d'un script à une fonction puis à un module
- Implémenter une gestion d'erreur simple
- Utiliser les constructions de script élémentaires
- Exploration approfondie des scripts

```
PS C:\> Get-Childitem -Path c:\ProgramData\ -Recurse | Measure-Object -Property length -sum -dir -use -use

Count           : 1287
Average         : 447176.8563887
Max             : 17289757
Min            : 2786167
Mode           : 128
Property       : Length

PS C:\> Get-WebObject CIM_BIOSElement | select bios*, man*, case | Format-List

BIOSElement : BIOSCPU - 6800000, Ver 1.00(FIRST)
Manufacturer : INTEL
SerialNumber  : 9211104

PS C:\> (Get-Childitem -Path c:\ProgramData\ -Recurse | Where-Object { $_.Name -like '**.ps1' }) | Format-Table

Name      Path
-----
PowerShellManagementTools\bin\PS12_Protect.ps1
Name      Path
-----
PowerShellManagementTools\bin\PS12_Protect.ps1
Name      Path
-----
PowerShellManagementTools\bin\PS12_Protect.ps1

PS C:\> Get-Childitem -Path c:\ProgramData\ -Recurse | Where-Object { $_.Name -like '**.ps1' } | Format-Table

Name      Path
-----
PowerShellManagementTools\bin\PS12_Protect.ps1
Name      Path
-----
PowerShellManagementTools\bin\PS12_Protect.ps1
Name      Path
-----
PowerShellManagementTools\bin\PS12_Protect.ps1

PS C:\> Get-Childitem -Path c:\ProgramData\ -Recurse | Where-Object { $_.Name -like '**.ps1' } | Format-Table

Name      Path
-----
PowerShellManagementTools\bin\PS12_Protect.ps1
Name      Path
-----
PowerShellManagementTools\bin\PS12_Protect.ps1
Name      Path
-----
PowerShellManagementTools\bin\PS12_Protect.ps1
```

#### 9. Administration des ordinateurs distants

- Utilisation des accès distants de base
- Utiliser les sessions à distance
- Utilisation de l'accès distant pour l'administration déléguée

#### 10. Intégration pour configurer un serveur

- Planification du script

#### 11. Utilisation des tâches d'arrière-plan et des travaux planifiés

- Utilisation des tâches d'arrière-plan
- Utilisation des tâches planifiées

#### 12. Utilisation des techniques avancées PowerShell et des profils

- Utilisation des techniques avancées PowerShell
- Création de scripts de profil

**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques). Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 12.8.1 Linux Unix

**Objectifs :**

- Etre capable de travailler sur une station de travail ou un serveur Linux/Unix

**Cible / niveau :** Être familiarisé avec les périphériques et le matériel informatiques

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Historique du système**

- Naissance du système
- Les diverses distributions
- Choix d'une distribution



**2. Commandes de base (vu au fur et à mesure)**

- Les aides (-h, --help, man)
- clear, ls, cd, pwd, mkdir, rmdir, cp, mv, rm, echo, sleep, touch, uname, date
- shutdown, halt, reboot
- chmod, chown, chgrp, umask, id, su
- \$PWD, \$PS1, \$?, \$1..9, \$\$, set, unset, read
- Cat, more, less, head, tail, cut, tr
- Tar
- Df, du, free
- Les pipes : & && | || ;
- Les liens / Les alias
- Exit, logout
- Visualisation du réseau
- Mots de passe et blocage de sessions

**3. Interpréteurs de commandes.**

- Les redirections
- Les tubes
- Les méta-caractères
- Les caractères spéciaux

**4. Les modes de démarrage du système**

- Les modes multi-utilisateurs
- Les modes d'arrêt
- Le mode de maintenance

**5. Structure logique d'un disque**

- Le MBR / Les partitions principale et lecteurs logique
- La GPT

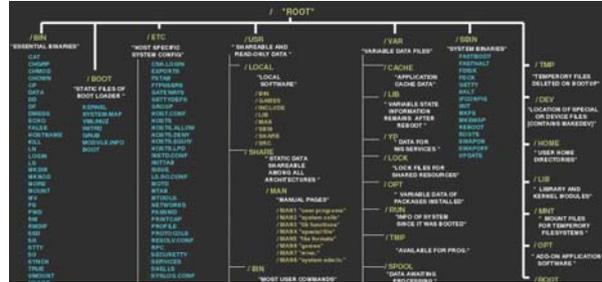


**INTITULE DE L'ACTION**    **12.8.1 Linux Unix**

**Programme (suite) :**

**6. Structure du système de fichier**

- Les différents systèmes de fichier :
  - Ext2 / Ext3 / Ext4
  - ReiserFS / XFS
- Notion de point de montage



**7. L'organisation des répertoires du système**

- Rôle des divers répertoires

**8. Préparation et utilisation d'un disque**

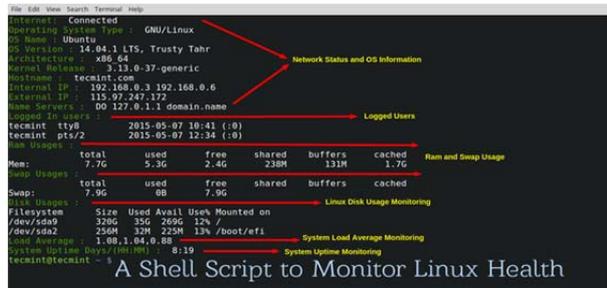
- Partitionnement / Formatage
- Montage et démontage

**9. Droits utilisateurs**

- Structure des droits : RWX
- Notion de propriétaire, groupe primaire et autres
- Les droits étendus SUID, SGID Sticky Bit

**10. Initiation au scripting**

- Les variables système
- Boucle FOR
- While / Until
- Test, Let
- If then else



**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques). Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis



## INTITULE DE L'ACTION

## 12.8.2 Shell Script

### Programme (suite) :

#### 6. Les tableaux multi-dimensionnels

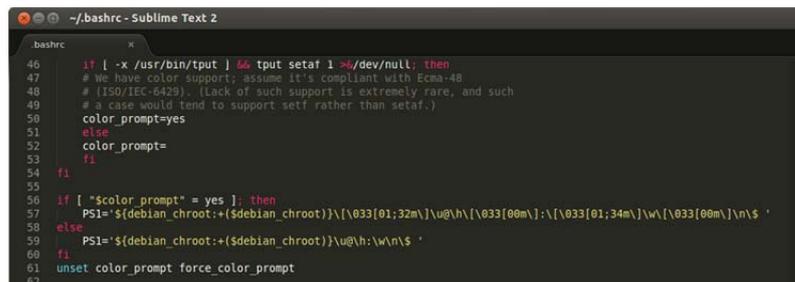
#### 7. Les traitements avancés

- Traitement sur les données de type « string »
- Traitement sur les fichiers
- Récupération et traitement des résultats des commandes externes

#### 8. Les utilitaires

- Les éditeurs de flot : sed, tr, cut, awk

```
#!/bin/bash
Today=$(date -d "1 day ago" +%d%b%Y);
mkdir /home/$Today
```



```
bashrc
46 if [ -x /usr/bin/tput ] && tput setaf 1 >/dev/null; then
47 # We have color support; assume it's compliant with Ecma-48
48 # (ISO/IEC-6429). (Lack of such support is extremely rare, and such
49 # a case would tend to support setf rather than setaf.)
50 color_prompt=yes
51 else
52 color_prompt=
53 fi
54 fi
55
56 if [ "$color_prompt" = yes ]; then
57 PS1='${debian_chroot:+($debian_chroot)}\[\033[01;32m\]u@\h\[\033[00m\]:\[\033[01;34m\]\w\[\033[00m\]\n\$ '
58 else
59 PS1='${debian_chroot:+($debian_chroot)}u@\h:\w\n\$ '
60 fi
61 unset color_prompt force_color_prompt
62
```

**Durée** (module d'une journée minimum) : 2 journées, soit 14 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 12.8.3 Administration Linux / Unix

**Objectifs :**

- Installer, gérer et maintenir un système GNU Linux ou Unix

**Cible / niveau :** Avoir suivi le cours d'initiation GNU Linux / Unix ou posséder les connaissances équivalentes

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Installation**

- Actions préalables, procédure classique, variantes
- Préparation d'un serveur d'installation, actions post-installation
- Nomenclature des noms de dossiers
- Installation d'applications, gestion des horloges



**2. Les fichiers système**

- fstab, mtab
- passwd, shadow, group
- inittab
- hosts, hosts.allow, hosts.deny
- ping, ifconfig, route, netstat, nslookup

**3. La Gestion des disques**

- Gestion des volumes
- Nomenclature des volumes et des disques
- Affectation des volumes, les volumes de swap
- Les systèmes de fichiers, le fichier / etc / fstab,
- La gestion des quotas

```

void
TabSet(Tabs tabs)
{
    int i;
    for (i = 0; i < TAB_ARRAY_SIZE; ++i)
        tabs[i] = 0;
    for (i = 0; i < MAX_TABS; i += 0)
        TabSet(tabs, i);
}

/*
 * tabs.c
 */
if ((tmp = TypeMalloc(Char, length)) == 0)
    SysError(ERROR_MALLOC);
*bufaddr = tmp;

for (i = k = 0; i < nrow; i++) {
    k += BUP_HEAD;
    for (j = BUP_HEAD; j < old_max_ptr; j++) {
        memcpy(tmp, base(k++), ncol);
        tmp += ncol;
    }
}
screen.c

```

**4. L'éditeur VI**

- Les 3 modes de Vi
- Fonctions de base: copier/couper/coller, ouvrir, sauvegarde, renommer, insertion, etc.

**5. Amorçage et arrêt**

- Démarrage de l'ordinateur, processus init
- Fichier / etc / inittab
- Démarrage des démons, arrêt du système, niveaux d'exécution
- Démarrage des terminaux

## INTITULE DE L'ACTION

## 12.8.3 Administration Linux / Unix

### Programme (suite) :

#### 6. La gestion des terminaux

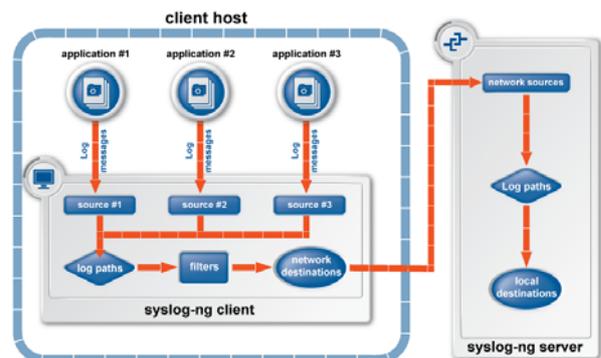
- Les terminaux texte, installation, en cas d'anomalie
- Les terminaux graphiques, serveur X

#### 7. Génération d'un noyau

- Pourquoi générer un noyau, procédure

#### 8. Résolution des problèmes

- Syslogd : les journaux système
- Rapport de détection du matériel
- CD ou disquette de réparation d'urgence
- Le mode mono-utilisateur
- Procédure en cas de blocage

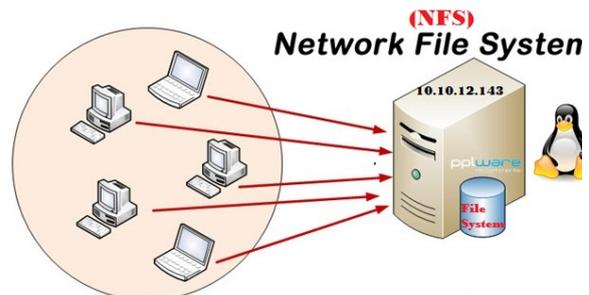


#### 9. Gestion des comptes

- Fichiers des utilisateurs, des groupes, scripts de login
- La shadow suite, la sécurité PAM, les ACL

#### 10. Les droits utilisateurs

- Rappel sur les droits de bases
- Rappel sur les droits étendus
- Les ACL
- L'héritage des droits



#### 11. Les partages réseau

- le fichier « exports » et NFS
- le montage de lecteurs réseau Windows
- Le service SAMBA

#### 12. La gestion des imprimantes

- Les étapes d'impression, le spouleur, l'espace de spool
- Les types de files d'impression
- Les types de connexion possibles
- Mise en oeuvre d'un serveur et d'un client
- Service CUPS
- Résolution des problèmes, requête d'impression : lpr, lprm.
- Contrôle des files : lpq

## INTITULE DE L'ACTION

## 12.8.3 Administration Linux / Unix

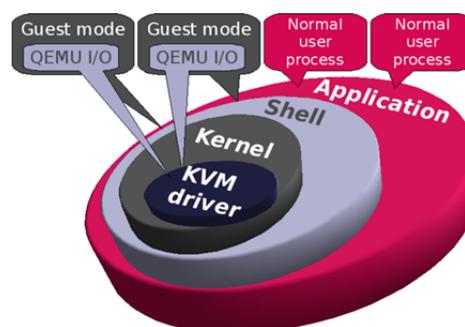
### Programme (suite) :

### 13. Le planificateur de tâche

- Les tâches système
- Les tâches utilisateur
- Les fichiers du service CRON

### 14. Les modules

- La structure modulaire de Linux
- Ajout/suppression de modules au noyau
- Les commandes standard:
  - lsmod
  - modinfo
  - insmod
  - rmmod
  - modprobe
  - depmod

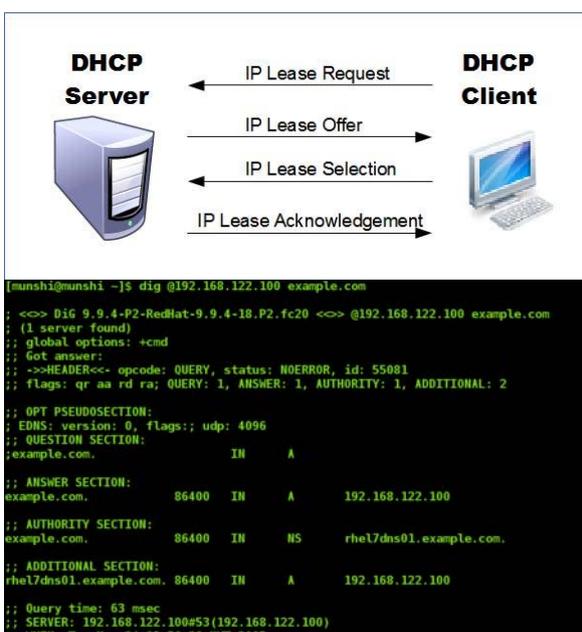


### 15. Les services ou démons

- Visualiser les services installés
- Ajouter, supprimer un service
- Configurer un service selon le mode de démarrage
- Surveillance, démarrage et arrêt d'un service

### 16. DHCP

- Installation du service dhcpd
- Configuration du service



### 17. DNS

- Installation du service named
- Configuration du service
- Configuration des domaines
- Jonction au service DHCP

### 18. Le LVM

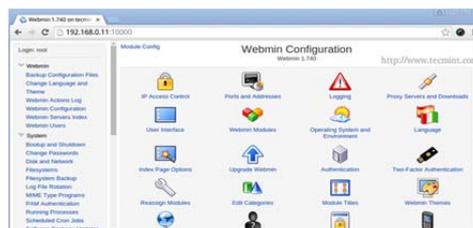
- Les principes
- Avantages et inconvénients
- Mise en oeuvre

## INTITULE DE L'ACTION 12.8.3 Administration Linux / Unix

### Programme (suite) :

#### 19. Scripting

- Rappel des commandes de base: for, while, until, test, let, read
- Select
- Case
- If then else
- traitement sur les données de type « string »



#### 20. Sauvegarde / Restauration

- Différentes techniques et stratégies : tar, cpio, dump, etc.
- Les commandes rsh et ssh

#### 21. Les commandes (vues au fur et à mesure):

- init,
- Grep, find
- Useradd, usermod, userdel,
- Passwd,
- Groups, groupadd, groupmod, groupdel, newgrp
- Fdisk, mkfs, mount, umount, e2fsck
- Time
- Nice, renice, fg, bg, jobs
- Différence entre {} et () : {} exécution dans le shell courant. () exécution dans un shell secondaire
- Top, ps, pstree, kill, killall

**Durée** (module d'une journée minimum) : 5 journées, soit 35 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 12.8.4 Linux sécurisation avancée

**Objectifs :**

- Connaître les failles du système, savoir s'en protéger et surveiller les accès.

**Cible / niveau :** Administrateurs système ou réseau, responsables informatiques, autres professionnels de l'informatique Pratique courante de Linux en tant qu'administrateur

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Linux / Unix et la sécurité**

- Parvenir à la sécurité de Linux / Unix
- Détecter les intrusions avec audits/journaux
- Éviter des défauts de sécurité
- Identifier les vulnérabilités d'un logiciel et les erreurs de configuration
- Protection avec la cryptographie
- PGP (Pretty Good Privacy)
- GnuPG (Gnu Privacy Guard)
- Authenticité et intégrité grâce aux signatures numériques et aux «hash codes»



**2. Renforcer l'authentification**

- Connexion au réseau / Risque des protocoles d'applications
- Authentification plus forte lors de la connexion grâce à la cryptographie et aux jetons
- Mise en tunnel de protocoles d'application avec SSH

**3. Limiter les privilèges utilisateur**

- Contrôle de l'accès aux racines
- Configuration de terminaux sûrs
- Empêcher l'accès aux réseaux non sécurisés
- Acquérir des privilèges root avec su
- Utilisation de groupes au lieu de l'identité root
- Contrôle de l'accès basé sur le rôle (RBAC)
- Risques de l'accès «tout ou rien» de Linux / Unix
- Ajout de RBAC avec sudo



**4. Sécuriser les systèmes de fichiers locaux et en réseau**

- Structure et partitionnement de répertoires
- Fichiers, répertoires, périphériques et liens
- Utilisation de partitions en lecture seule
- Permissions d'accès et propriété
- Fichiers immuables et en ajout seul
- Vulnérabilités de NFS
- Renforcement des systèmes Linux / Unix
- Amélioration de l'assurance de l'information avec yassp, TITAN et Bastille
- Scan de réseaux avec Nessus pour déceler les vulnérabilités
- Détection de mauvais choix de configuration avec Sussen

## INTITULE DE L'ACTION

## 12.8.4 Linux / sécurisation avancée

### Programme (suite) :

#### 5. Éviter l'exécution de programmes

- Risques provenant d'exécutions non souhaitées de programmes
- Démarrage subreptice des programmes
- Exécution de programmes en tant qu'autre utilisateur
- Planification de programmes avec cron et at
- Diminution des vulnérabilités dans les scripts de démarrage
- Réagir aux attaques et aux intrusions
- Trouver des signes d'intrusion dans des données syslog
- Analyse d'un système compromise

#### 6. Réduire les effets des exploits de BO(buffer overflow)

- Minimiser les risques des services réseau
- TCP/IP et ses points faibles de sécurité
- Sniffer des mots de passe avec Ethereal et dsniff
- Tester l'exposition du réseau avec netstat, isof et nmap
- La sécurité des services réseau internes
- Amélioration des enregistrements
- Configuration de OpenSSH et OpenSSL
- Authentification du réseau avec Kerberos
- Système X Window : vulnérabilités/solutions
- Connexion sûre aux réseaux externes
- Contrôle et enregistrement de l'accès aux serveurs avec des tcp wrappers et xinetd
- Réduction des problèmes de «buffer overflow»
- Réduction des fuites d'information
- Sécurisation des accès de type messagerie, FTP et Web (sécurisation des ports)



**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 12.9.1 Configuration Manager 2012 R2 (SCCM)

**Objectifs :**

- Décrire les fonctionnalités de System Center Configuration Manager 2012 R2 (SCCM) Gérer le client Configuration Manager, les inventaires : requêtes et rapports Gérer le cycle de vie : applications et Systèmes d'Exploitation Mettre en oeuvre la protection avec Endpoint Protection Configurer le Wake On LAN, Power Management et le contrôle distant Préparation à l'examen de certification MCP 70-243

**Cible / niveau :**

Connaître les fondamentaux des réseaux, TCP/IP et DNS inclus, de la gestion des clients Windows, de SQL Server 2008 Reporting Services, les principes et la gestion Active Directory, les concepts de rôles de serveurs Windows et des Services de l'infrastructure à clé publique (PKI)

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Vue d'ensemble de System Center 2012 R2 Configuration Manager**

- Introduction à SCCM 2012 R2
- Vue d'ensemble de l'architecture de SCCM 2012 R2
- Vue d'ensemble de la console Configuration Manager
- Outils de surveillance de site Configuration Manager

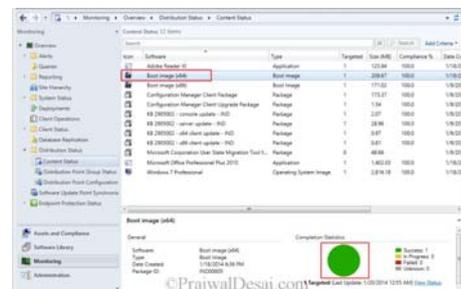


**2. Découverte et organisation des ressources**

- Configurer Resource Discovery
- Configurer les limites de sites et les groupes de limites
- Configurer les utilisateurs et les collections
- Configurer l'administration des rôles

**3. Gestion du client Configuration Manager**

- Vue d'ensemble du client Configuration Manager
- Déployer le client Configuration Manager
- Gérer les paramètres de l'agent client
- Configurer et surveiller le statut client



**4. Gestion de l'inventaire et du comptage logiciel**

- Présentation de l'inventaire
- Configurer l'inventaire matériel
- Configurer l'inventaire logiciel
- Gérer les collections d'inventaire
- Configurer l'asset intelligence
- Configurer le comptage de logiciels

## INTITULE DE L'ACTION

## 12.9.1 Configuration Manager 2012 R2 (SCCM)

### Programme (suite) :

#### 5. Requêtes et rapports

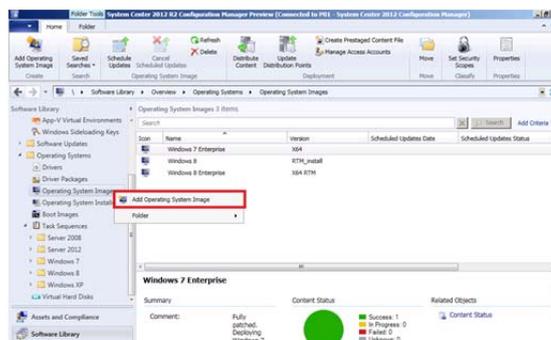
- Introduction aux requêtes
- Gérer les requêtes
- Configurer SQL Server Reporting Services

#### 6. Gestion du déploiement de logiciels en utilisant les packages et les programmes

- Configurer la distribution des logiciels
- Distribuer du contenu aux différents points de distribution
- Configurer les packages et les programmes
- Déployer les programmes pour les clients Configuration Manager

#### 7. Création et déploiement d'applications

- Vue d'ensemble de la gestion d'applications
- Créer des applications
- Déployer des applications
- Configurer le catalogue d'applications



#### 8. Gestion du déploiement d'applications

- Configurer les besoins pour chaque type de déploiement
- Configurer le déploiement de types d'applications multiples, et les affinités utilisateurs
- Gérer les Applications

#### 9. Déploiement et gestion des mises à jour logicielles

- Vue d'ensemble des mises à jour logicielles
- Préparer le site Configuration Manager pour les mises à jour logicielles
- Configurer les règles de déploiement automatique
- Surveiller et dépanner les mises à jour logicielles

#### 10. Mise en oeuvre de System Center Endpoint Protection (SCEP) dans SCCM 2012 R2

- Vue d'ensemble de SCEP dans Configuration Manager
- Configurer et surveiller SCEP

#### 11. Gestion du déploiement du système d'exploitation

- Vue d'ensemble du déploiement du système d'exploitation
- Préparer le site pour le déploiement du système d'exploitation
- Créer une image du système d'exploitation
- Déployer un système d'exploitation

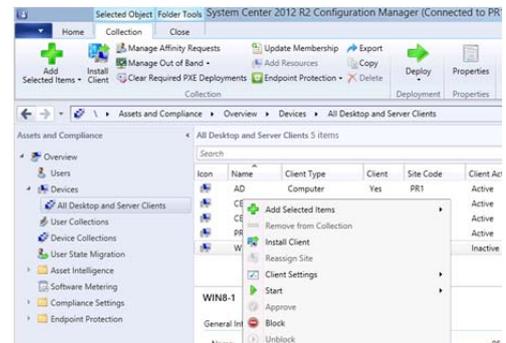
## INTITULE DE L'ACTION

## 12.9.1 Configuration Manager 2012 R2 (SCCM)

### Programme (suite) :

#### 12. Gestion des paramètres de conformité

- Vue d'ensemble des paramètres de conformité
- Configurer les paramètres de conformité
- Visualiser les résultats de la conformité



#### 13. Gestion des périphériques mobiles

- Configurer la gestion des périphériques mobiles
- Configurer une infrastructure à clé publique
- Gérer des périphériques mobiles de façon approfondie
- Déployer des applications sur les périphériques mobiles

#### 14. Configuration de Wake On LAN, Power Management, et du contrôle distant

- Configurer Wake On LAN
- Configurer la gestion Out of Band
- Configurer les paramètres Power Management
- Configurer le contrôle distant

**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** **12.9.2 Configuration Manager 2012 R2 (SCCM)  
déploiement**

**Objectifs :**

- Décrire l'infrastructure de Configuration Manager 2012 R2 et décrire les scénarios de déploiement typiques Planifier et déployer une hiérarchie multi-sites et les rôles administratifs Décrire la réplication et les types de données Utiliser différentes méthodes pour planifier et déployer les clients Configuration Manager 2012 R2 Améliorer les tâches de maintenance et de surveillance des sites Préparation à l'examen de certification MCP 70243

**Cible / niveau :** Connaître Active Directory Domain Service, le déploiement, la configuration et le dépannage de Windows, les fonctionnalités de Configuration Manager et les tâches d'administration

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Vue d'ensemble de SCCM 2012 R2 R2**

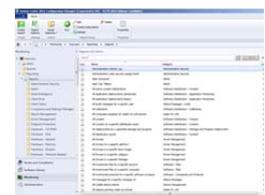
- Introduction au gestionnaire de Configuration de System Center 2012 R2
- Vue d'ensemble des rôles de système de Site Configuration Manager 2012 R2 serveur par défaut
- Vue d'ensemble des rôles serveur de Configuration Manager 2012 R2 Site en option système
- Vue d'ensemble des scénarios de déploiement de Configuration Manager 2012 R2

**2. Planification et déploiement d'un Site primaire autonome**

- Planification d'un déploiement de Site primaire autonome de SCCM 2012 R2
- Les préparatifs de déploiement d'un Site principal de Configuration Manager 2012 R2
- Installation d'un serveur de Site Configuration Manager 2012 R2
- Exécuter des tâches de Configuration post-installation
- Outils de suivi et de problèmes d'installation de Configuration Manager 2012 R2
- Gestion des Clients basés sur Internet

**3. Planification et configuration de l'Administration basée sur les rôles**

- Vue d'ensemble de l'Administration basée sur les rôles
- Identifier les rôles au sein de votre organisation
- Configuration de l'Administration basée sur les rôles



**4. Planification et déploiement d'une hiérarchie de plusieurs sites**

- Planification d'une hiérarchie Configuration Manager 2012 R2 plusieurs sites
- Déploiement d'un site Configuration Manager 2012 R2
- Déploiement du Site Administration Centrale
- Déploiement des sites principaux dans une hiérarchie
- Déploiement de sites secondaires

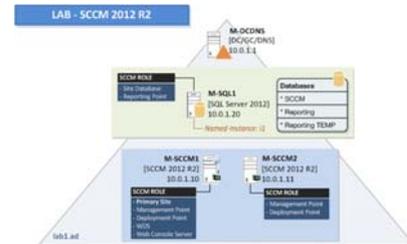
## INTITULE DE L'ACTION

## 12.9.2 Configuration Manager 2012 R2 (SCCM) déploiement

### Programme (suite) :

#### 5. Réplication de données et gestion de contenu

- Introduction aux Types de Données et à la réplication
- Surveillance et le dépannage de la réplication de données
- Planification de la gestion de contenu
- Configuration et contrôle de la gestion de contenu



#### 6. Planification et finalisation du déploiement du client Configuration Manager 2012 R2

- Introduction aux méthodes de découverte
- Introduction au déploiement du client Configuration Manager 2012 R2
- Déploiement des clients Configuration Manager 2012 R2
- Gestion des clients Configuration Manager 2012 R2
- Surveillance de l'état du client Configuration Manager 2012 R2

#### 7. Entretien et surveillance de SCCM 2012 R2

- Vue d'ensemble de la Maintenance d'un site Configuration Manager 2012 R2
- Effectuer la sauvegarde et la restauration d'un site Configuration Manager 2012 R2
- Surveillance des systèmes de site Configuration Manager 2012 R2

#### 8. Migration de SCCM 2007 vers SCCM 2012 R2

- Vue d'ensemble du processus migratoire
- Préparation de Sites Configuration Manager 2007 pour la migration
- Configuration des paramètres de migration
- Migration d'objets

**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 12.9.3 Operations Manager 2012 R2 (SCOM)

**Objectifs :**

- Configurer et administrer System Center Operations Manager 2012 R2 Assurer la disponibilité des serveurs via l'implémentation d'un système de supervision Assurer la sécurité via la remontée sélective et systématique des alertes significatives Planifier le déploiement et configurer SCOM 2012 R2 dans le cadre de situations complexes

**Cible / niveau :** PUBLIC Informaticiens, ingénieurs systèmes, administrateurs systèmes **PRÉ-REQUIS** Maîtrise de l'environnement Windows Server, PowerShell et Active Directory Expérience dans la gestion et la configuration des bases de données

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Introduction**

- Historique et évolution du produit
- La gamme de produits System Center
- Les licences System Center
- System Center Operations Manager

**2. Spécifier la surveillance des services**

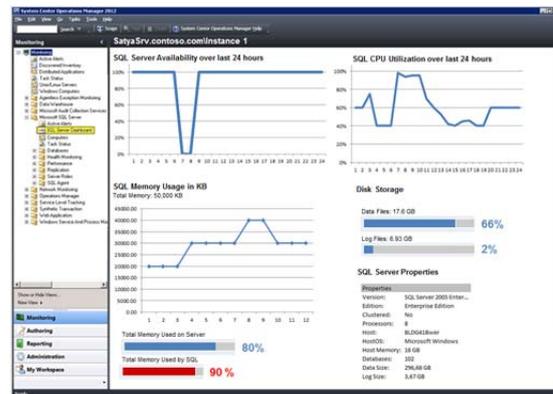
- Les standards ITIL et MOF
- Définition du processus
- Documentation du processus

**3. Planification du déploiement**

- Composants de base
- Haute disponibilité
- Prérequis matériels et logiciels
- Définition des besoins pour la supervision des équipements réseau
- Définition des besoins en supervision UNIX/LINUX
- Définition des besoins en supervision pour les systèmes Windows

**4. Déploiement de l'infrastructure**

- Environnement
- Installation
- Vérification de l'installation et configuration additionnelle
- Création et utilisation des comptes d'exécution
- Intégration avec Active Directory
- Délégation de l'administration



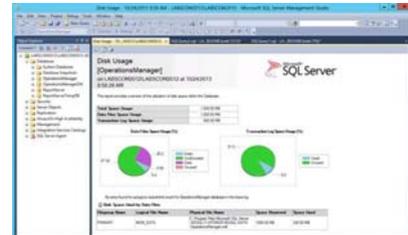
## INTITULE DE L'ACTION

## 12.9.3 Operations Manager 2012 R2 (SCOM)

### Programme (suite) :

#### 5. Déploiement des agents

- Caractéristiques de l'agent Operations Manager 2012
- Déploiement de l'agent
- Configuration de repli



#### 6. Déploiement et administration des Management Packs

- Introduction
- Les Management Packs les plus couramment utilisés
- Modification et extension des Management Packs avec les exceptions
- Les bonnes pratiques

#### 7. Ajustement des Management Packs de supervision

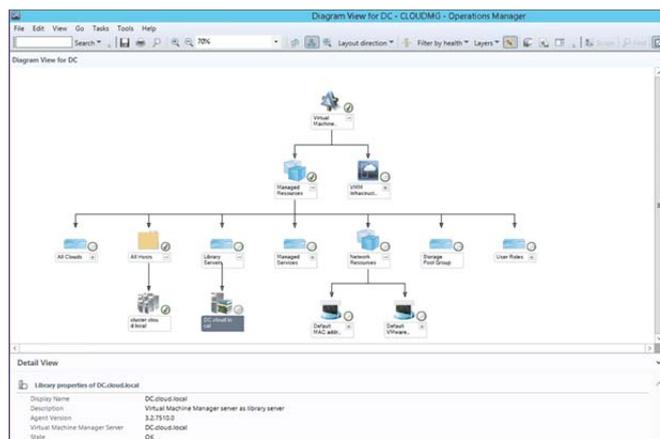
- Alertes
- Paramétrage des Management Packs
- Moniteurs de base et règles
- Documentation des modifications

#### 8. Administration des moniteurs

- La console Opérations - Cadre « Supervision »
- Administration des alertes
- Supervision par agent
- Personnalisation de l'affichage

#### 9. Supervision avancée

- Équipements réseau
- Systèmes UNIX/LINUX
- Applications .NET
- Extension de la supervision





**INTITULE DE L'ACTION :** 12.9.4 Suivi et exploitation d'un cloud privé avec System Center 2012 R2

**Objectifs :**

- Décrire et déployer l'infrastructure de Cloud privé puis en assurer la supervision Configurer le suivi des performances des applications Automatiser la création d'incidents Mettre en œuvre la gestion des problèmes dans le cloud privé, le libre service Protéger les ressources dans le Cloud privé à l'aide de Data Protection Manager et assurer la conformité

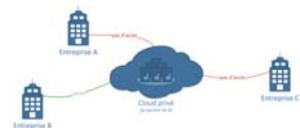
**Cible / niveau :** Bonnes connaissances de Windows Server, Active Directory, réseau et stockage

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Introduction vers le Cloud privé**

- Vue d'ensemble du Cloud Computing
- Exigences pour le Cloud privé
- Fonctionnement d'une Infrastructure de Cloud privé avec System Center
- Préservation de la santé du Cloud privé
- Intégration des composants de System Center
- Vérification de la conformité de l'Infrastructure de Cloud privé

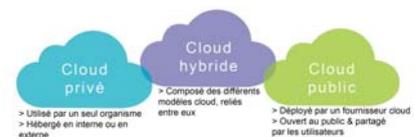


**2. Configuration et optimisation de Business Unit nuages**

- Vue d'ensemble de System Center Virtual Machine Manager
- Administration d'un environnement virtuel avec Virtual Machine Manager
- Création des nuages par services dans l'entreprise

**3. Déploiement de Services de Cloud**

- Vue d'ensemble des modèles de Service
- Profils VMM
- Packages de déploiement Web
- Vue d'ensemble du serveur App-V



**4. Surveillance des Services de Cloud privé**

- Vue d'ensemble de System Center Operations Manager
- Déploiement de l'agent Operations Manager
- Configuration d'un contrôle personnalisé
- L'Infrastructure du réseau de surveillance
- Surveillance des applications distribuées



## INTITULE DE L'ACTION

## 12.9.4 Suivi et exploitation d'un cloud privé avec System Center 2012 R2

### Programme (suite) :

#### 5. Configuration des performances des applications de surveillance

- Suivi des performances des applications
- Surveillance avancée des performances des applications
- Affichage des performances applicatives dans Operations Manager

#### 6. Fonctionnement et qui s'étend de la gestion des services dans le Cloud privé

- Vue d'ensemble de Service Manager
- Configuration de sécurité et rôles de l'utilisateur
- Configuration des éléments de travail
- Configuration des files d'attente Incident
- Configuration d'offres de services

#### 7. Création automatique de l'Incident, assainissement et les demandes de modification

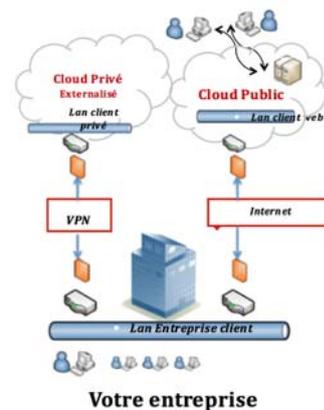
- Vue d'ensemble de System Center Orchestrator 2012
- Orchestrator intégration avec Operations Manager et Service Manager

#### 8. Gestion des problèmes dans le Cloud privé

- Vue d'ensemble de gestion des problèmes
- Création de règles personnalisées

#### 9. Automatisation du libre Service

- Installation et configuration du Pack de processus de Services de Cloud System Center
- Éléments de Configuration de Cloud Services
- Éléments de la demande de Services nuage



<b>INTITULE DE L'ACTION</b>	<b>12.9.4 Suivi et exploitation d'un cloud privé avec System Center 2012 R2</b>
<p><b><u>Programme (suite) :</u></b></p> <p><b>10. Private Cloud Protection et récupération</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protection des données dans le Cloud privé</li> <li>• Récupération de données dans le Cloud privé</li> </ul>  <p><b>11. Configuration de la conformité dans le Cloud privé</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vue d'ensemble du Process Pack pour IT GRC</li> <li>• Installation et configuration du Process Pack pour IT GRC</li> <li>• Mise en oeuvre d'un programme de gestion de contrôle IT GRC</li> <li>• Maintenant la conformité par le biais de bases de sécurité VMM et System Center Advisor</li> </ul> <p><b>12. Configuration des SLA, tableaux de bord et Widgets</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi des niveaux de service</li> <li>• Configuration et déploiement des Widgets et des tableaux de bord</li> <li>• Publication de l'état en temps réel avec Microsoft Visio Snap-in</li> <li>• System Center Analytics</li> <li>• À l'aide d'Excel et Reporting Services pour afficher les données</li> <li>• Vue d'ensemble de PerformancePoint</li> </ul>	
<p><b><u>Durée</u></b> (module d'une journée minimum) : 5 journées, soit 35 heures</p>	
<p><b><u>Périodes proposées</u></b> : Ouvert toute l'année</p>	
<p><b><u>Méthodes pédagogiques</u></b> : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).</p> <p>Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.</p> <p>Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.</p> <p><b>Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.</b></p>	
<p><b><u>Coût jour/groupe</u></b> : Voir devis</p>	

**INTITULE DE L'ACTION :** 12.9.5 Configuration et déploiement d'un cloud privé avec System Center 2012R2

**Objectifs :**

- Produire une conception de haut niveau qui corresponde aux besoins de l'environnement de Cloud privé Configurer et déployer le tissu de l'application Allouer des ressources pour le Cloud privé et accorder l'accès vers le Cloud privé Créer, configurer et intégrer les composants principaux du Service gestionnaire au sein du Cloud privé. Déployer et configurer DPM dans un Cloud privé. Déployer et configurer Microsoft System Center 2012 Orchestrator

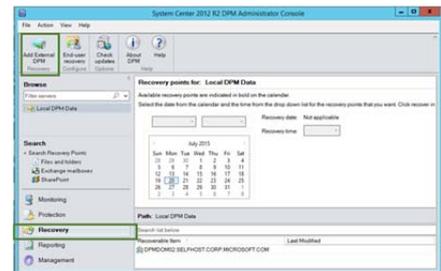
**Cible / niveau :** Maîtrise Active Directory, Windows Server 2012 R2, Hyper-V, PowerShell, base de données SQL Connaissances ITIL et MOF

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Planification pour le Cloud privé**

- Comprendre le Cloud privé
- Prérequis pour le déploiement d'un Cloud privé
- Conception de l'Infrastructure de Cloud privé
- Vue d'ensemble des composants de System Center 2012
- Déploiement de cluster Hyper-V avec VMM



**2. Configuration et le déploiement du Cloud privé avec System Center 2012-Virtual Machine**

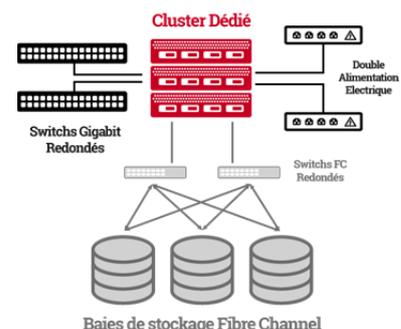
- Vue d'ensemble de l'Architecture de la VMM et composants
- Installation et mise à niveau de VMM
- Configuration de VMM sécurité et rôles
- Présentation des groupes d'hôtes

**3. Extension et maintenance de l'Infrastructure de Cloud privé**

- Vue d'ensemble des rôles de serveur de mise à jour et PXE
- Déploiement de serveurs hôtes Hyper-V Bare Metal
- Configuration du rôle de serveur de mise à jour
- Création et utilisation d'une base de mise à jour

**4. Configuration de livraison d'applications**

- Vue d'ensemble du déploiement d'applications dynamique
- Packages de déploiement Web
- Vue d'ensemble du serveur Appl-V
- Configuration des composants de serveur App-V
- Séquençage et déploiement d'applications virtuelles



## INTITULE DE L'ACTION

## 12.9.5 Configuration et déploiement d'un cloud privé avec System Center 2012R2

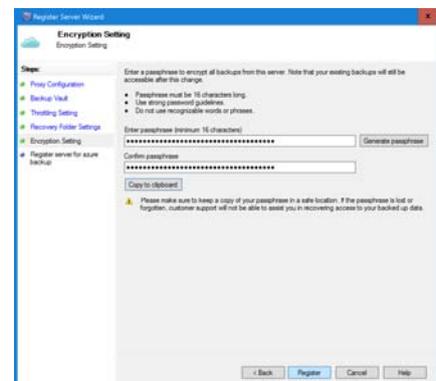
### Programme (suite) :

#### 5. Créer les briques de construction du Cloud privé

- Configuration des profils de système d'exploitation invité
- Configuration de profils matériels
- Configuration de SQL Server en utilisant SQL Server profils
- Configuration des profils d'Application
- Configuration des modèles d'ordinateurs virtuels
- Configuration du rôle d'utilisateur libre-service

#### 6. Déploiement et accès à un Cloud privé

- Compréhension du Cloud privé
- Installation et configuration de App Controller
- Créer et gérer des services et modèles de service



#### 7. Surveillance de l'Infrastructure de Cloud privé

- Architecture de gestionnaire des opérations et de la sécurité
- Mise à niveau d'Operations Manager 2007 R2
- Configuration des notifications
- Configuration des packs d'administration
- Configuration de l'intégration avec System Center 2012

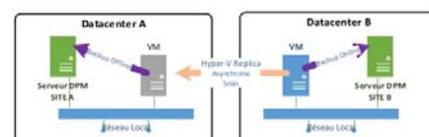
#### 8. Extension et la personnalisation de surveillance de l'Infrastructure de Cloud privé

- Configuration du portail SharePoint
- Modèles de surveillance
- Suivi des applications distribuées

#### 9. Mise en oeuvre de la gestion de services pour le Cloud privé

- Présentation de l'Architecture Service Manager
- Mise à niveau vers System Center 2012 - Service Manager
- Éléments de travail compréhension Service Manager
- Configuration des connecteurs de Service Manager
- Configuration des Notifications de Service Manager

#### Plan de reprise d'activité On premise



<b>INTITULE DE L'ACTION</b>	<b>12.9.5 Configuration et déploiement d'un cloud privé avec System Center 2012R2</b>
<p><b><u>Programme (suite) :</u></b></p> <p><b>10. Protection de l'Infrastructure de Cloud privé</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planification du déploiement de DPM</li> <li>• Composants et Architecture de DPM</li> <li>• La mise à niveau de DPM</li> <li>• Configuration de DPM pour le Cloud privé</li> <li>• Configuration de la Protection d'applications pour le Cloud privé</li> <li>• Restauration des applications dans le Cloud privé</li> </ul> <p><b>11. Automatisation et normalisation du Cloud privé</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vue d'ensemble des composants de l'architecture d'Orchestrator</li> <li>• Déploiement et la configuration des composants de base</li> <li>• Gestion des procédures opérationnelles</li> <li>• Configuration des Packs d'intégration</li> </ul> <p><b>12. Configuration du Pack de processus de Services Cloud</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en oeuvre le processus de Services Cloud Pack</li> <li>• Gestion des niveaux de service</li> </ul> <div data-bbox="973 459 1417 694" data-label="Diagram">  <p>Protection de votre Cloud Solutions de continuité métier &amp; de reprise sur incident</p> <p>Intégration de DPM/DPM avec Microsoft Azure Storage</p> <p>Microsoft Azure</p> <p>Application de Restauration architecturée d'Azure V2 (Service Recovery Site) - Sécurité, entre des sites en géographies et entre un site de géographie et Azure</p> <p>Microsoft System Center 2012 R2</p> </div>	
<p><b><u>Durée</u> (module d'une journée minimum) :</b> 3 journées, soit 21heures</p>	
<p><b><u>Périodes proposées</u> :</b> Ouvert toute l'année</p>	
<p><b><u>Méthodes pédagogiques</u> :</b> Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).</p> <p>Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.</p> <p>Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.</p> <p><b>Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.</b></p>	
<p><b><u>Coût jour/groupe</u> :</b> Voir devis</p>	

**INTITULE DE L'ACTION :** 12.10.1 Hyper V et SCVMM 2012 R2 virtualisation des serveurs avec Windows Server

**Objectifs :**

- Savoir installer et configurer une plate-forme de virtualisation Hyper-V avec System Center Virtual Machine Manager 2012 R2. Gérer l'infrastructure de stockage et le réseau SCVMM 2012 R2 Comprendre la supervision d'un Cloud privé avec System Center Operation Manager

**Cible / niveau :**

Connaissances systèmes et réseaux Compréhension des différentes technologies et concepts de stockage.

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Evaluation de l'environnement de virtualisation**

- Vue d'ensemble de la virtualisation Microsoft
- Vue d'ensemble des composants System Center 2012 R2
- Evaluer l'environnement courant pour la virtualisation
- Etendre la virtualisation au Cloud

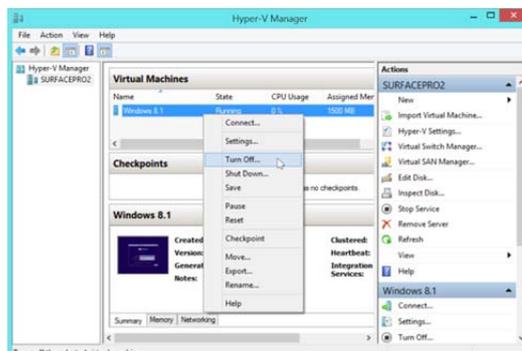


**2. Installation et configuration du rôle Hyper-V**

- Installer le rôle Hyper-V
- Gérer Hyper-V
- Configurer Hyper-V
- Gérer le stockage et le réseau dans Hyper-V

**3. Disques durs virtuels, Machines virtuelles et Points de contrôles**

- Créer et configurer des disques durs virtuels
- Créer et configurer des machines virtuelles
- Installer et importer des machines virtuelles
- Gérer les Points de Contrôles
- Concevoir et gérer des machines virtuelles
- Surveiller Hyper-V



**4. Administration réseau dans Hyper-V**

- Créer et utiliser les commutateurs virtuels Hyper-V
- Fonctionnalités réseaux avancées Hyper-V
- Configurer et utiliser la virtualisation réseau Hyper-V

<b>INTITULE DE L'ACTION</b>	<b>12.10.1 Hyper V et SCVMM 2012 R2 virtualisation des serveurs avec Windows Server</b>
-----------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------

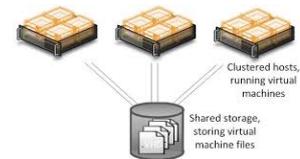
**Programme (suite) :**

## **5. Déplacement des machines virtuelles et Réplication Hyper-V**

- Fournir la haute disponibilité et la redondance pour la virtualisation
- Mettre en oeuvre le déplacement des machines virtuelles
- Mettre en oeuvre et gérer la réplication Hyper-V

## **6. Mettre en oeuvre le cluster de basculement avec Hyper-V**

- Vue d'ensemble du cluster de basculement
- Configurer et utiliser le stockage partagé
- Gérer le cluster de basculement avec Hyper-V



## **7. Installation et configuration de System Center 2012 R2 Virtual Machine Manager (SCVMM)**

- Vue d'ensemble de System Center 2012 Virtual Machine Manager
- Installer VMM 2012 R2
- Ajouter des hôtes et gérer les groupes d'hôtes

## **8. Gestion des infrastructures réseau et de stockage dans System center 2012 R2**

- Gérer l'infrastructure réseau
- Gérer l'infrastructure de stockage
- Gérer les mises à jour de l'infrastructure

## **9. Création et gestion des machines virtuelles avec System Center 2012 R2 Virtual Machine Manager**

- Tâches de gestion des machines virtuelles dans System Center VMM
- Créer, cloner et convertir les machines virtuelles
- Vue d'ensemble de la mise à jour des machines virtuelles

## **10. Configuration et gestion de System Center 2012 R2 Virtual Machine Manager**

- Vue d'ensemble de la bibliothèque de Virtual Machine Manager
- Travailler avec les profils et les modèles

## **11. Gestion des Clouds dans System center 2012 R2 Virtual Machine Manager**

- Introduction aux Clouds
- Créer et gérer un Cloud
- Travailler avec les rôles utilisateurs dans Virtual Machine Manager

## INTITULE DE L'ACTION

**12.10.1 Hyper V et SCVMM 2012 R2 virtualisation des serveurs avec Windows Server**

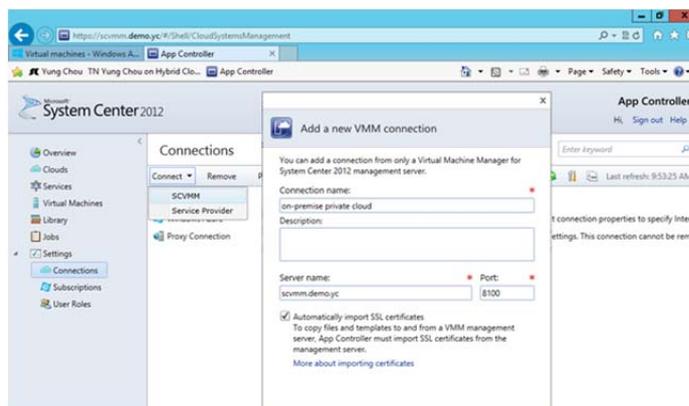
### Programme (suite) :

#### **12. Gestion des services dans System Center 2012 R2 : Virtual Machine Manager et App Controller**

- Comprendre les services dans SCVMM 2012 R2
- Créer et gérer les services dans SCVMM 2012 R2
- Utiliser System Center 2012 R2 App Controller

#### **13. Protection et surveillance de l'infrastructure de virtualisation**

- Vue d'ensemble des options de sauvegarde et de restauration pour les machines virtuelles
- Protéger l'infrastructure de virtualisation avec Data Protection Manager (DPM)
- Utiliser System Center Operations Manager pour la surveillance et les rapports
- Intégrer Virtual machine Manager avec Operations Manager (SCOM)



**Durée** (module d'une journée minimum) : 5 journées, soit 35 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

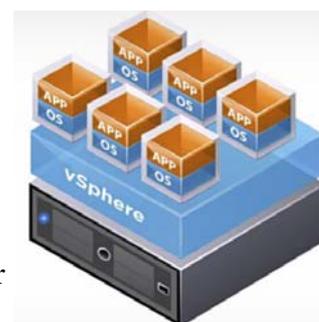
Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

<b>INTITULE DE L'ACTION :</b>	<b>12.10.2 VMware 5.x / 6.x Installation, configuration et gestion</b>
<p><b>Objectifs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir déployer et maintenir l'environnement de virtualisation VMware vSphere : l'hyperviseur ESXi et la plate-forme VMware vCenter Server.</li> </ul>	
<p><b>Cible / niveau :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposer d'une expérience dans l'administration de systèmes d'exploitation tels que Windows et/ou Linux.</li> </ul>	
<p><b>Nombre minimum et maximum de participants :</b> 1 à 12 personnes</p>	
<p><b>Programme :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Introduction à la virtualisation</b></li> <li><b>2. Centre de données virtualisé</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les concepts de virtualisation, de machines virtuelles et les composants de vSphere</li> <li>• Les principes de virtualisation des serveurs, du réseau et du stockage</li> <li>• vSphere au sein d'une architecture de Cloud</li> <li>• Installer et utiliser le client vSphere</li> </ul> </li> <li><b>3. Les machines virtuelles</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les concepts relatifs aux machines virtuelles (matériel et fichiers)</li> <li>• Déployer une machine virtuelle</li> </ul> </li> <li><b>4. VMware vCenter Server</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduction à vCenter Server et à vCenter Single Sign-On</li> <li>• Installer et utiliser le client web vSphere</li> <li>• Déployer, configurer et gérer une appliance vCenter Server</li> <li>• Visualiser et créer des éléments d'inventaire pour vCenter Server</li> </ul> </li> <li><b>5. Configuration et administration de réseaux virtuels</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir, créer et administrer un switch virtuel standard</li> <li>• Définir et éditer les propriétés d'un switch virtuel standard</li> <li>• Configurer les algorithmes d'équilibrage de charge des switches virtuels</li> </ul> </li> <li><b>6. Configuration et administration du stockage</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocoles de stockage et nommage des équipements</li> <li>• Prise en charge par ESXi de iSCSI, NFS et du Fibre Channel</li> <li>• Créer et administrer les datastores de vSphere</li> <li>• Déployer et administrer VMware Virtual SAN</li> </ul> </li> </ol>	



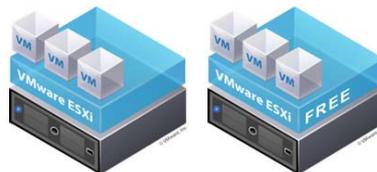
## INTITULE DE L'ACTION

## 12.10.2 VMware 5.x / 6.x Installation, configuration et gestion

### Programme (suite) :

#### 7. Gestion des machines virtuelles

- Déployer des machines virtuelles par clonage ou à l'aide de modèles
- Modifier et administrer les machines virtuelles
- Créer et gérer les instantanés de machines virtuelles (snapshots)
- Mettre en oeuvre VMware vMotion® et réaliser des migrations à l'aide de Storage vMotion
- Créer une vApp vSphere

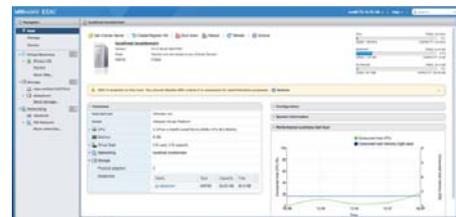


#### 8. Contrôle d'accès et authentification

- Contrôle des accès utilisateurs à l'aide des paramétrages de rôles et de droits
- Configurer et administrer le pare-feu dans ESXi
- Configurer le mode de confinement d'ESXi
- Intégrer ESXi à l'Active Directory

#### 9. Gestion des ressources et supervision

- Concepts de processeur et mémoire virtuels
- Méthodes d'optimisation de la consommation en ressources processeur et mémoire
- Configurer et administrer les pools de ressources
- Suivi de la consommation des ressources à l'aide des graphiques de performance et des alertes de vCenter Server

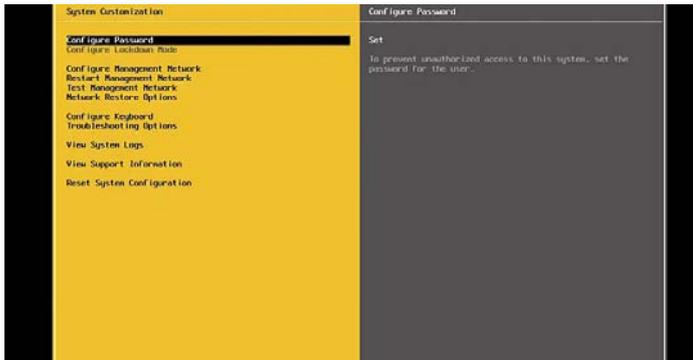


#### 10. Haute disponibilité et tolérance de panne

- Nouvelle architecture de vSphere High availability
- Configurer et administrer un cluster VMware High availability
- Introduction à VMware Fault Tolerance
- VMware vSphere Replication

#### 11. Évolutivité

- Créer et administrer un cluster VMware DRS (Distributed Resource Scheduler)
- Configurer la compatibilité Enhanced vMotion
- Utiliser VMware HA et DRS ensemble

<b>INTITULE DE L'ACTION</b>	<b>12.10.2 VMware 5.x / 6.x Installation, configuration et gestion</b>
<p><b><u>Programme (suite) :</u></b></p> <p><b>12. Gestion des correctifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer l'application des correctifs à ESXi à l'aide de vCenter Update Manager</li> <li>• Installer Update Manager et son plug-in</li> <li>• Créer bases de correctifs</li> <li>• Scanner les hôtes et appliquer les correctifs</li> </ul> <p><b>13. Installation des composants de VMware vSphere</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Installation d'ESXi</li> <li>• Pré-requis du démarrage depuis un SAN</li> <li>• Choix de déploiement de vCenter Server</li> <li>• Pré-requis matériels, logiciels et en bases de données de vCenter Server</li> <li>• Installer vCenter Server sous Windows</li> </ul> <div data-bbox="684 1019 1377 1379" data-label="Image">  <p>The image shows a screenshot of the VMware System Customization interface. The left pane is titled 'System Customization' and contains a list of options: 'Configure Password', 'Configure Keyboard', 'View System Logs', 'View Support Information', and 'Reset System Configuration'. The right pane is titled 'Configure Password' and shows a 'Set' button and a warning message: 'To prevent unauthorized access to this system, set the password for the user...'</p> </div>	
<p><b><u>Durée</u></b> (module d'une journée minimum) : 5 journées, soit 35 heures</p>	
<p><b><u>Périodes proposées</u></b> : Ouvert toute l'année</p>	
<p><b><u>Méthodes pédagogiques</u></b> : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).</p> <p>Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.</p> <p>Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.</p> <p><b>Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.</b></p>	
<p><b><u>Coût jour/groupe</u></b> : Voir devis</p>	

**INTITULE DE L'ACTION :** 12.11.1 Microsoft Azure (Infrastructure as a Service)

**Objectifs :**

- Découvrir et utiliser l'infrastructure Windows Azure pour apprendre à créer et gérer des serveurs virtualisés dans le Cloud Microsoft

**Cible / niveau :** Connaissance réseaux et Active Directory

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Introduction**



- Rappels sur le Cloud Computing
- Le IaaS Microsoft : Windows Azure

**2. Machines virtuelles dans Windows Azure**

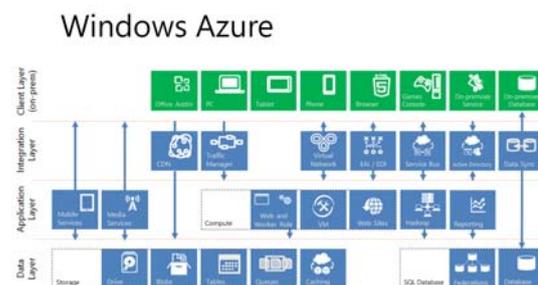
- Création de machines virtuelles dans Windows Azure
- Connexion à une machine virtuelle
- Communication entre machines virtuelles
- Considérations relatives à la sécurité des machines virtuelles

**3. Accès et gestion des machines virtuelles**

- Points de terminaison
- Concept de groupes pour la disponibilité des machines virtuelles
- Démarrage/Arrêt et suppression d'une machine virtuelle
- Authentification et accès

**4. Stockage et disques**

- Concepts de stockage dans Windows Azure
- Gestion des disques VHD
- Création d'images dans Windows Azure
- Cloud Explorer ou Add-AzureVHD



**5. La gestion des réseaux dans Windows Azure**

- Concepts réseaux dans Windows Azure
- Equilibrage de charge
- Résolution DNS
- Gestionnaire de trafic

## INTITULE DE L'ACTION

## 12.11.1 Microsoft Azure (Infrastructure as a Service)

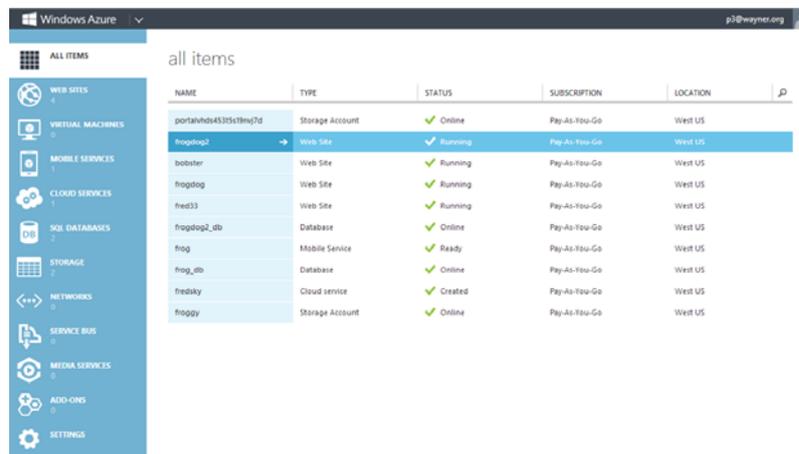
### Programme (suite) :

#### 6. Interconnexion d'Azure avec l'entreprise

- Portail de gestion
- VPN Site à Site
- VPN Point à Site
- Passerelle statique ou dynamique

#### 7. Active Directory et migration des machines virtuelles avec PowerShell

- Spécificités pour l'hébergement de contrôleurs de domaine dans Windows Azure
- Migration de machines virtuelles depuis Hyper-V



NAME	TYPE	STATUS	SUBSCRIPTION	LOCATION
portafhdh4335c38mq2d	Storage Account	Online	Pay-As-You-Go	West US
froglog2	Web Site	Running	Pay-As-You-Go	West US
bobster	Web Site	Running	Pay-As-You-Go	West US
froglog	Web Site	Running	Pay-As-You-Go	West US
freed3	Web Site	Running	Pay-As-You-Go	West US
froglog2_db	Database	Online	Pay-As-You-Go	West US
frog	Mobile Service	Ready	Pay-As-You-Go	West US
frog_db	Database	Online	Pay-As-You-Go	West US
freed3	Cloud service	Created	Pay-As-You-Go	West US
froggy	Storage Account	Online	Pay-As-You-Go	West US

**Durée** (module d'une journée minimum) : 1 journée, soit 7 heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :** Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 12.11.2 Administrer Office 365

**Objectifs :**

- Gérer les utilisateurs et leur préparer une connexion, gérer les boîtes aux lettres et les restaurer en cas de problème, gérer les listes de distribution Configurer l'environnement de collaboration Lync pour l'utilisateur Configurer les sites SharePoint et les autorisations utilisateurs.

**Cible / niveau :** Connaissance de l'administration élémentaire d'Active Directory, d'Exchange, Lync et SharePoint.

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Vue d'ensemble de Office 365**

- Pourquoi Office 365 ?
- Sécurité dans Office 365
- Défense multiniveau
- Sécurité et conformité



**2. Déploiement de Clients pour Microsoft Office 365**

- Pré requis matériels et logiciels
- Office Professionnel Plus composants et Interactions
- Office Professionnel Plus options de déploiement
- Office Professionnel Plus de considérations relatives au déploiement



**3. Administration de Microsoft Office 365 et automatisation à l'aide de Windows PowerShell**

- Mise à jour sur Office 365 PowerShell plans
- Vue d'ensemble des fonctionnalités

**4. Identité de Microsoft Office 365 et solutions d'accès**

- Couvrir les différentes Options d'identité
- Expliquer l'Architecture de l'identité et les caractéristiques
- Décrire l'authentification fédérée comment fonctionne
- Décrire les différents scénarios de déploiement



**5. La synchronisation d'annuaires Microsoft Office 365**

- À l'aide de la synchronisation d'annuaire

**6. Exchange en ligne**

- Qu'est-ce qu'Exchange Online ?
- Souplesse de déploiement
- Ensembles de fonctionnalités non prises en charge

## INTITULE DE L'ACTION

## 12.11.2 Administrer Office 365

### Programme (suite) :

#### 7. Administration de Microsoft Exchange en ligne

- Les outils
- RBAC dans le nuage
- Boîtes aux lettres Options
- Application de la Loi et de la cession de licence
- Cross de l'établissement-Administration
- Administration partenaires
- Restrictions géopolitiques



#### 8. Migration vers Microsoft Exchange en ligne

- Vue d'ensemble de la migration
- Migration Exchange par basculement

#### 9. Coexistence avec Exchange Server

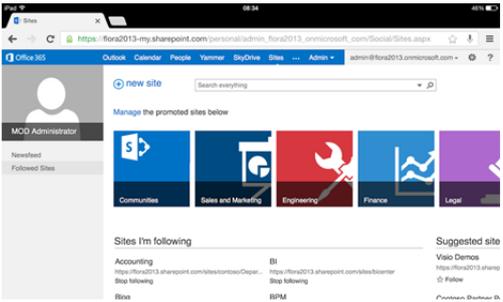
- Fonctionnement hybride
- Exigences pour la planification
- Étapes de déploiement de la coexistence

#### 10. Exchange en ligne archivage et conformité

- Présentation générale de conformité dans Exchange Online
- Expliquer et démontrer les fonctionnalités clés de conformité dans Exchange Online : archives personnelles, de découverte, de rétention et de politiques de retenue, Information Rights Management, règles de Transport

#### 11. Vue d'ensemble et configuration de Lync en ligne

- Aperçu de Lync en ligne
- Première mise en place et configuration de réseau
- Mise en place la Fédération Lync
- Audioconférence réunions Lync et accès à distance

<b>INTITULE DE L'ACTION</b>	<b>12.12.1 Administrer Office 365</b>
<p><b><u>Programme (suite) :</u></b></p> <p><b>12. SharePoint en ligne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduction</li> <li>• Fonctionnalités de SharePoint en ligne</li> <li>• Administration déléguée</li> <li>• Vue d'ensemble de l'administration SharePoint en ligne</li> <li>• Les collections de site</li> <li>• Planification et évaluation d'une migration vers le nuage</li> </ul> <div data-bbox="1002 488 1278 584" data-label="Image">  </div> <p><b>13. SharePoint en ligne extensibilité et personnalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vue d'ensemble du développement de Microsoft SharePoint Online</li> <li>• L'utilisateur avancé et/ou le concepteur :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Personnalisations dans le navigateur</li> <li>○ SharePoint Designer 2010 : solutions sans code</li> <li>○ Côté développeur : solutions en sandbox</li> </ul> </li> </ul> <div data-bbox="919 1028 1422 1330" data-label="Image">  </div>	
<p><b><u>Durée</u></b> (module d'une journée minimum) : 2 journées, soit 14 heures</p>	
<p><b><u>Périodes proposées</u></b> : Ouvert toute l'année</p>	
<p><b><u>Méthodes pédagogiques</u></b> : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).</p> <p>Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.</p> <p>Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.</p> <p><b>Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.</b></p>	
<p><b><u>Coût jour/groupe</u></b> : Voir devis</p>	

**INTITULE DE L'ACTION :** 12.12.1 Principes et notions fondamentales de la sécurité des systèmes d'information

**Objectifs :**

- Connaître le vocabulaire et les principes théoriques de la sécurité des systèmes d'information, mais de manière très pratique, donc très concrète, pour des praticiens - Connaître toutes les bases de la sécurité opérationnelle, à la fois en sécurité réseau, en sécurité des systèmes Windows et Linux et en sécurité applicative

**Cible / niveau :** PUBLIC : Administrateurs systèmes et réseaux, responsables informatique et/ou sécurité  
**PRÉ-REQUIS :** Une réelle connaissance informatique est nécessaire

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Concepts de base des réseaux**

- Paquets et adresses
- Ports de services IP
- Protocoles sur IP
- TCP / UDP / ICMP
- DHCP / DNS
- VoIP (SI P)
- Réseaux sans fil



**2. Sécurité physique**

- Services généraux
- Contrôles techniques
- Menaces sur la sécurité physique

**3. Principes de base de la SSI**

- Modèle de risque
- Défense en profondeur
- Identification, authentification et autorisation
- Classification des données
- Vulnérabilités



**4. Politiques de sécurité informatique**

- Principe
- Rôles et responsabilité

## INTITULE DE L'ACTION

## 12.12.1 Principes et notions fondamentales de la sécurité des systèmes d'information

### Programme (suite) :

#### 5. Plan de continuité d'activité

- Exigences légales et réglementaires
- Stratégie et plan de reprise après sinistre

#### 6. Analyse des conséquences

- Évaluation de crise
- Facteurs de succès
- Fonctions business critiques



#### 7. Gestion des mots de passe

- Stockage, transmission et attaque des mots de passe
- Windows
- Authentification forte (Tokens, biométrie)
- Single Sign On
- RADIUS

#### 8. Sécurité Web

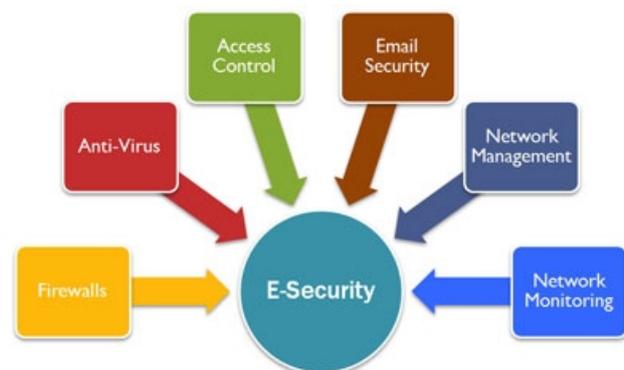
- Protocoles de sécurité du Web
- Contenus dynamiques
- Attaques des applications Web
- Durcissement des applications Web

#### 9. Détection d'intrusion en local

- Détection d'intrusion
- A quoi s'attendre

#### 10. Détection d'intrusion en réseau

- Outils
- Déni de service
- Réaction automatisée



#### 11. Pots de miel

#### 12. Gestion des incidents de sécurité

- Préparation, identification et confinement
- Eradication, recouvrement et retour d'expérience
- Techniques d'enquête et criminalistique informatique

<b>INTITULE DE L'ACTION</b>	<b>12.12.1 Principes et notions fondamentales de la sécurité des systèmes d'information</b>
-----------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------

**Programme (suite) :**

**13. Guerre de l'information offensive et défensive**

**14. Méthodes d'attaques**

- Débordement de tampon
- Comptes par défaut
- Envoi de messages en masse
- Navigation web
- Accès concurrents

**15. Pare-feu et zones de périmètres**

- Types de pare-feu
- Architectures possibles : avantages et inconvénients

**16. Audit et appréciation des risques**

- Méthodologies d'appréciation des risques
- Approches de la gestion du risque
- Calcul du risque / SLE / ALE

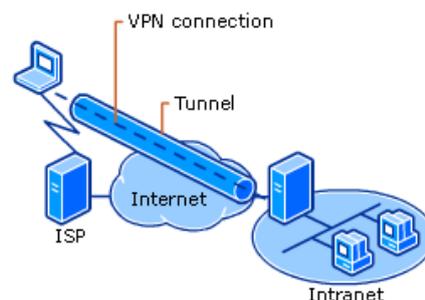


**17. Cryptographie**

- Besoin de cryptographie
- Types de chiffrement
- Symétrique / Asymétrique
- Empreinte ou condensat
- Chiffrement
- Algorithmes
- Attaques cryptographiques
- Types d'accès à distance (VPN, DirectAccess)
- Infrastructures de Gestion de Clés
- Certificats numériques
- Séquestre de clés

**18. PGP**

- Installation et utilisation de PGP
- Signature de données
- Gestion des clés
- Serveurs de clés



<b>INTITULE DE L'ACTION</b>	<b>12.12.1 Principes et notions fondamentales de la sécurité des systèmes d'information</b>
<p><b><u>Programme (suite) :</u></b></p> <p><b>19. Sténographie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Types</li> <li>• Applications</li> <li>• Détection</li> </ul> <p><b>20. Sécurité opérationnelle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigences légales</li> <li>• Gestion administrative</li> <li>• Responsabilité individuelle</li> <li>• Opérations privilégiées</li> <li>• Types de mesures de sécurité</li> <li>• Reporting</li> <li>•</li> </ul> <p><b>21. RGPD / GDPR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La réglementation</li> <li>• Les obligations</li> <li>• Comment l'implémenter</li> </ul>	
	
	
<p><b><u>Durée</u></b> (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21 heures</p>	
<p><b><u>Périodes proposées</u></b> : Ouvert toute l'année</p>	
<p><b><u>Méthodes pédagogiques</u></b> : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).</p> <p>Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.</p> <p>Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.</p> <p><b>Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.</b></p>	
<p><b><u>Coût jour/groupe</u></b> : Voir devis</p>	

**INTITULE DE L'ACTION :** **12.12.2 Former et sensibiliser les utilisateurs à la sécurité informatique**

**Objectifs :**

- Etre sensibilisé aux menaces informatiques auxquelles les collaborateurs peuvent être directement confrontés dans leur activité professionnelle et privée Comprendre les problématiques liées à la sécurité informatique Comprendre en quoi la prévention est nécessaire Adopter les bonnes attitudes et réflexes Savoir mettre en œuvre les solutions concrètes proposées

**Cible / niveau :** Toute personne concernée par une démarche sécurité au sein de l'entreprise

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. La sécurité et l'entreprise**

- Quelques exemples concrets de piratage
- Facteurs techniques : système, logiciel, réseau, web, données
- Facteur humain
- Identifier la valeur : Ce qu'il n'est pas « grave » de perdre, Quels sont les biens à protéger ?
- Les moyens pour garantir une meilleure sécurité
- A quoi sert une charte d'utilisation des ressources informatiques ?



**2. Loi et sécurité informatique**

- Le cadre législatif de la sécurité
- Les responsabilités civile et pénale
- Le rôle de la CNIL et son impact pour la sécurité en entreprise
- Le règlement intérieur.
- Synthèse : charte morale,interne / loi



**3. Les mots de passe**

- Ce que l'on peut faire avec le mot de passe d'autrui
- Qu'est-ce qu'une attaque par dictionnaire ?
- Pourquoi peut-on être forcé de respecter une stratégie de nomenclature ?
- Ne pas confondre la base de compte locale et celle du serveur
- Les devoirs et comportements à adopter vis-à-vis des tiers.
- Les comportements à l'intérieur de l'entreprise.
- Les comportements à l'extérieur de l'entreprise.



**4. Les périphériques et le poste de travail**

- Les risques encourus avec les périphériques USB, CD, DVD
- Le poste de travail pour Windows (C :, D :, E :, ...)
- Disque interne/externe, clé USB, réseau : quelles différences pour les risques ?
- Exemple de propagation de virus par clef USB
- Les réflexes à adopter avec les « corps étranger »

## INTITULE DE L'ACTION

## 12.12.2 Former et sensibiliser les utilisateurs à la sécurité informatique

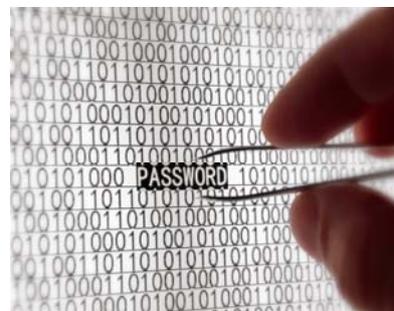
### Programme (suite) :

#### 5. Comprendre les bases du réseau

- (20 minutes seulement sur ce module)
- Chaque équipement (PC, Serveur, ...) dispose d'une adresse IP
- Vocabulaire réseau de base (passerelle, DNS, DHCP)
- Chaque application est référencée par un numéro (port)
- Que fait un firewall d'entreprise ? /
- Intérêts d'utiliser un serveur Proxy en entreprise pour accéder au Web

#### 6. Comportement par rapport à la messagerie

- Le mail un simple fichier texte ?
- La réception des messages (SPAM, faux messages...)
- Le mauvais usage de la retransmission des messages
- Les courriers électroniques de taille importante
- L'usurpation d'identité



#### 7. Risques liés à Internet

- Navigation et surprises ! / Les problèmes liés au téléchargement de fichiers
- Limites de l'ultra protection des navigateurs
- Peut-on « rattraper » une information divulguée ?
- La téléphonie utilise maintenant les réseaux de données

#### 8. Synthèse et conclusion

- Synthèse des points abordés / Savoir évaluer les risques

#### 9. Règles de bonnes conduites

**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques). Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

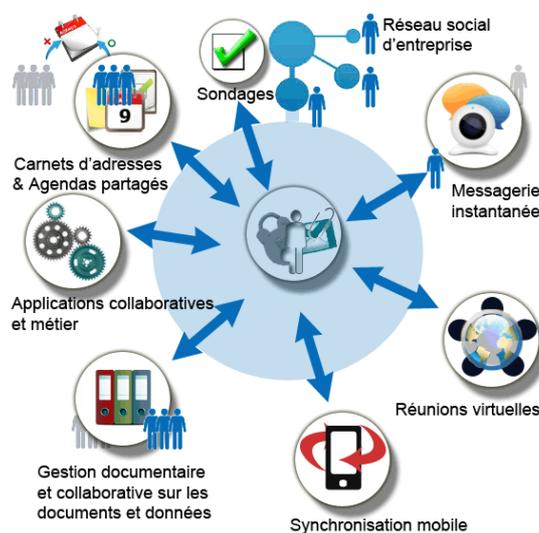
**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

## UNIVERS

## FORMATIONS

## INFORMATIQUE - MESSAGERIE COLLABORATIVE



**INTITULE DE L'ACTION :** 13.1.1 Exchange -Déploiement, configuration et gestion

**Objectifs :**

- Planifier et exécuter le déploiement et la gestion d'Exchange 2013 Configurer un serveur de BAL et un serveur d'accès client, gérer les destinataires Configurer la connectivité client et le transport des messages Mettre en œuvre une haute disponibilité et la reprise après sinistre Sécuriser les messages Surveiller et dépanner Exchange 2013. Préparation à l'examen de certification MCP 70-341

**Cible / niveau :**

- Administration de réseaux et de serveurs Windows Aucune compétence Exchange requise

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**Déployer et gérer Exchange Server 2013**

- Définition des prérequis
- Déploiement et gestion d'Exchange 2013

**Planifier et configurer le rôle de serveur de boîte aux lettres**

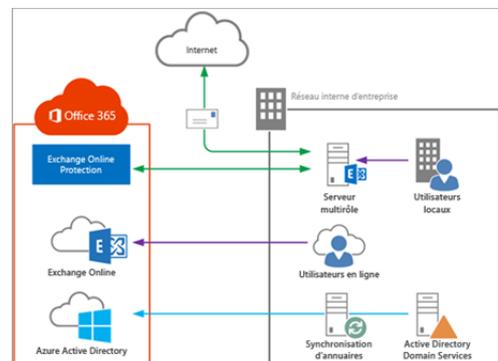
- Vue d'ensemble du rôle et planification de son déploiement
- Configuration des serveurs de BAL

**Gérer les objets destinataire**

- Les différents types de destinataires
- Les listes d'adresses et les stratégies d'adresses

**Planifier et déployer des serveurs d'accès client**

- Déploiement d'un serveur d'accès client
- Configuration du rôle
- Gestion des services d'accès client

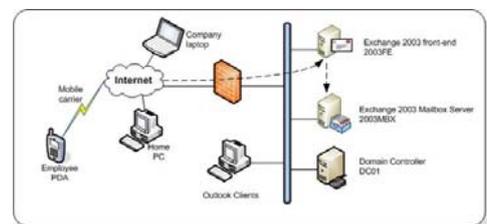


**Planifier et configurer la connectivité des clients de messagerie**

- Connectivité des clients au serveur d'accès client
- Configuration d'Outlook Web App
- Service de messagerie mobile
- Accès Internet sécurisés pour les serveurs d'accès client

**Planifier et configurer le transport des messages**

- Vue d'ensemble
- Planification et configuration
- Gérer les règles de transport



## INTITULE DE L'ACTION

## 13.1.1 Exchange -Déploiement, configuration et gestion

### Programme (suite) :

#### **Planifier et mettre en oeuvre la haute disponibilité (DAG)**

- La Haute disponibilité avec Exchange 2013
- La haute disponibilité pour les bases de données de messagerie
- La haute disponibilité pour les serveurs d'accès clients

#### **Planifier et mettre en oeuvre la récupération après sinistre**

- Solutions d'atténuation de risque
- Planification, mise en oeuvre des sauvegardes/récupération

#### **Planifier et configurer des options de sécurité des messages**

- Planification de la sécurité
- Mise en oeuvre d'une solution antivirus
- Mise en oeuvre d'une solution antispam

#### **Planifier, configurer la sécurité et l'audit administratifs**

- Le contrôle d'accès basé sur les rôles
- L'enregistrement des audits



#### **Surveiller et dépanner Exchange 2013**

- Surveillance d'Exchange
- Diagnostiquer et dépanner les bases de données et l'accès client

**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 13.1.2 Exchange - Configuration avancée

**Objectifs :**

- Mettre en œuvre la messagerie unifiée et la résilience de site Virtualiser les rôles Exchange Mettre en œuvre la sécurité de transport des messages, implémenter la rétention de messages, mettre en œuvre la conformité de messagerie Implémenter la sécurité administrative Gérer avec Windows PowerShell 3.0 Intégrer Exchange Online, mettre en œuvre la coexistence de messagerie, les migrations de messageries non-Exchange et la mise à jour depuis les versions précédentes. Préparation à l'examen de certification MCP 70-342

**Cible / niveau :**

- Expérience dans l'administration Exchange 2013 ou versions précédentes

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**La messagerie unifiée**

- Les technologies de téléphonie
- La messagerie unifiée avec Exchange
- Les composants

**Mettre en oeuvre la messagerie unifiée**

- Déploiement de la messagerie unifiée
- Configuration des composants
- Intégration avec Lync

**La résilience de site**

- Résilience de Site
- Planification de l'implémentation
- Mise en oeuvre

**La virtualisation d'Exchange 2013**

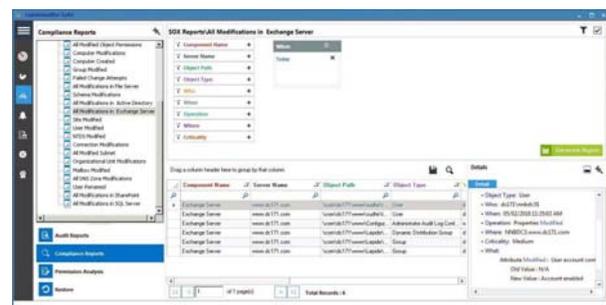
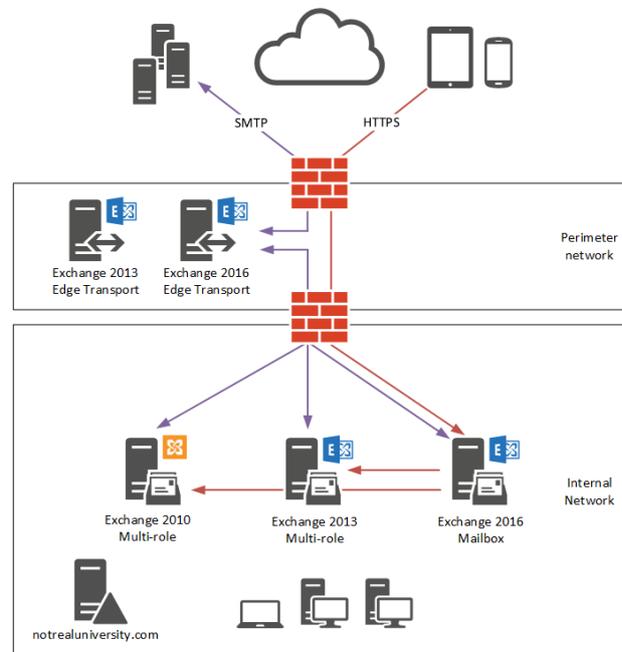
- Présentation de Hyper-V
- Virtualisation des rôles de serveur

**La sécurité des transports messages**

- Aperçu des stratégies de conformité
- Conception et implémentation
- Intégration d'AD RMS

**La conformité des messages**

- Prévention la perte de données
- Implémentation de la découverte légale



## INTITULE DE L'ACTION

## 13.1.2 Exchange - Configuration avancée

### Programme (suite) :

#### **La sécurité administrative et l'audit**

- Le contrôle d'accès basé sur les rôles
- Les autorisations divisées
- L'enregistrement d'audit

#### **Gérer avec Exchange Management Shell**

- Vue d'ensemble de Windows PowerShell 3.0
- Gérer les destinataires avec EMS
- Gérer Exchange avec EMS

#### **Intégrer Exchange Online**

- Planification pour Exchange Online
- Migration vers Exchange Online
- Coexistence avec Exchange Online



Exchange

#### **La coexistence de messageries**

- La fédération
- Coexistence entre organisations Exchange
- Déplacement inter forêts de BAL

#### **Mettre à niveau et migrer Exchange Server**

- Migration de messagerie non-Exchange
- Mise à niveau d'une version précédente / Migration depuis une version précédente

**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques). Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 13.2.1 Exchange Server Déploiement, configuration et gestion

**Objectifs :**

- Planifier et exécuter le déploiement et la gestion d'Exchange 2013 Configurer un serveur de BAL et un serveur d'accès client, gérer les destinataires Configurer la connectivité client et le transport des messages Mettre en œuvre une haute disponibilité et la reprise après sinistre Sécuriser les messages Surveiller et dépanner Exchange 2013. Préparation à l'examen de certification MCP 70-341

**Cible / niveau :**

- Administration de réseaux et de serveurs Windows Aucune compétence Exchange requise

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

### Déployer et gérer Exchange Server 20xx

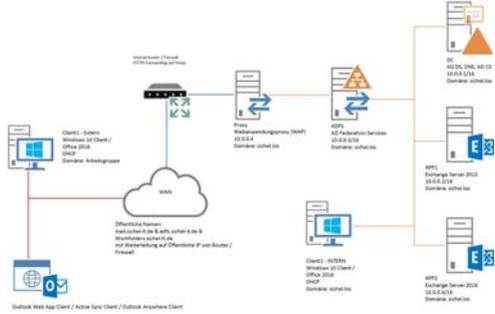
- Définition des prérequis
- Déploiement et gestion d'Exchange 201xx
- Planifier et configurer le rôle de serveur de boîte aux lettres
- Vue d'ensemble du rôle et planification de son déploiement
- Configuration des serveurs de BAL

### Gérer les objets destinataire

- Les différents types de destinataires
- Les listes d'adresses et les stratégies d'adresses

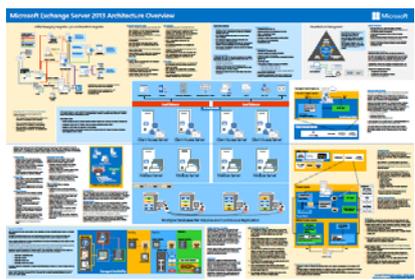
### Planifier et déployer des serveurs d'accès client

- Déploiement d'un serveur d'accès client
- Configuration du rôle
- Gestion des services d'accès client



### Planifier et configurer la connectivité des clients de messagerie

- Connectivité des clients au serveur d'accès client
- Configuration d'Outlook Web App
- Service de messagerie mobile
- Accès Internet sécurisés pour les serveurs d'accès client



### Planifier et configurer le transport des messages

- Vue d'ensemble
- Planification et configuration
- Gérer les règles de transport

## INTITULE DE L'ACTION

### 13.2.1 Exchange Server Déploiement, configuration et gestion

#### Programme (suite) :

#### Planifier et mettre en oeuvre la haute disponibilité (DAG)

- La Haute disponibilité avec Exchange 2013
- La haute disponibilité pour les bases de données de messagerie
- La haute disponibilité pour les serveurs d'accès clients

#### Planifier et mettre en oeuvre la récupération après sinistre

- Solutions d'atténuation de risque
- Planification, mise en oeuvre des sauvegardes/récupération

#### Planifier et configurer des options de sécurité des messages

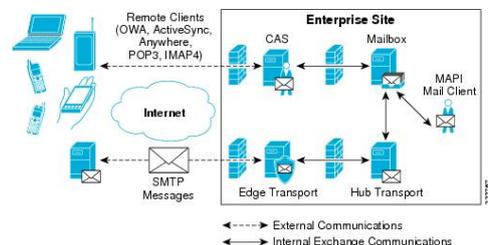
- Planification de la sécurité
- Mise en oeuvre d'une solution antivirus
- Mise en oeuvre d'une solution antispam

#### Planifier, configurer la sécurité et l'audit administratifs

- Le contrôle d'accès basé sur les rôles
- L'enregistrement des audits

#### Surveiller et dépanner Exchange 2013

- Surveillance d'Exchange
- Diagnostiquer et dépanner les bases de données et l'accès client



**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :** Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 13.2.2 Mise à jour des compétences Exchange Server

**Objectifs :**

- Etre capable de migrer les infrastructures Exchange

**Cible / niveau :**

- Bonnes connaissances de Windows Server, TCP/IP, Active Directory et DNS Pour la mise à jour des compétences : maîtriser le fonctionnement d'Exchange

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**Déployer Microsoft Exchange Server**



- Installation
- Vérification de l'installation

**Configurer le rôle serveur de boîte aux lettres**

- Les bases de données de boîte aux lettres
- Les dossiers publics

**Gérer les objets destinataires**

- Les boîtes aux lettres
- Les autres types de destinataires
- Les stratégies d'adresse de messagerie et les listes d'adresses
- Lot de tâches sur les destinataires

**Gérer le rôle serveur d'accès client**

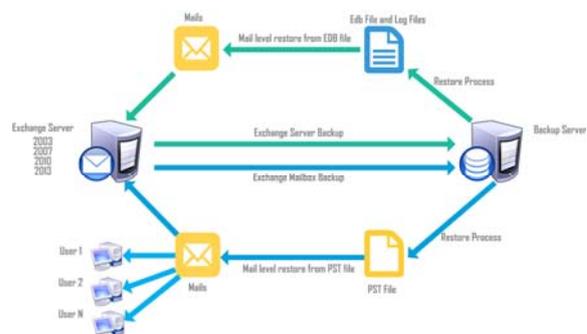
- Migration du rôle serveur d'accès client
- Configuration du rôle serveur d'accès client
- Configuration pour les clients Outlook
- Configuration d'Outlook Web App
- Configuration de la messagerie mobile

**Gérer le transport de messages**

- Aperçu du transport de message
- Configuration du rôle transport de message

**Mettre en oeuvre la sécurité**

- Déploiement de serveurs Edge
- Déploiement d'une solution d'Antivirus
- Configuration d'une solution anti-spam
- Configuration de la messagerie SMTP sécurisée



## INTITULE DE L'ACTION

## 13.2.2 Mise à jour des compétences Exchange Server

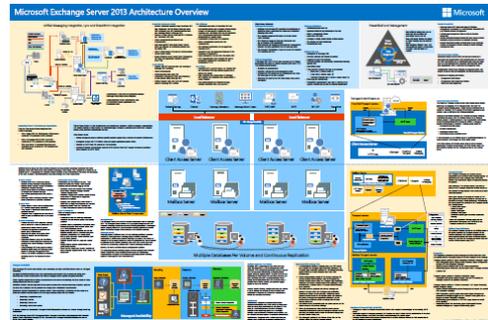
### Programme (suite) :

#### **Mettre en oeuvre la haute disponibilité (DAG)**

- Les bases de données de boîtes aux lettres
- Les serveurs non Serveur de boîtes aux lettres
- Inter sites avec résilience de sites

#### **Mettre en oeuvre sauvegardes et restaurations**

- Planification de sauvegarde et restauration
- Sauvegarde d'Exchange Server
- Restauration d'Exchange Server



#### **Configurer les stratégies de messagerie et de conformité**

- Introduction
- Les règles de transport
- La journalisation et la recherche Multi-Mailbox
- L'archivage des boîtes aux lettres
- La stratégie de rétention des archives

#### **Sécuriser Exchange Server**

- Le contrôle d'accès basé sur des rôles
- Configuration et vérifications des journaux
- Configuration de l'accès sécurisé à Internet

#### **Surveiller et dépanner Exchange - Mettre à niveau la version d'Exchange**

**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

## INTITULE DE L'ACTION 13.3.1 SharePoint - Déploiement, configuration et gestion

### Objectifs :

- Savoir décrire les principales caractéristiques de SharePoint 2013, en concevoir l'architecture, l'installer et le configurer Créer des collections de sites et applications web, planifier et configurer des applications, gérer les utilisateurs, les autorisations et l'authentification, configurer les profils utilisateur, garantir le déploiement, gérer la taxonomie, configurer la recherche Surveiller et maintenir un environnement SharePoint 2013 Préparation à l'examen de certification MCP 70-331

### Cible / niveau :

- Connaissance des bases de SharePoint, expérience dans l'administration de serveurs Windows et de l'AD et d'une version précédente de SharePoint.

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

### Programme :

#### **Introduction**

- Nouvelles fonctionnalités
- Options de déploiement



#### **Architecture de l'information**

- Identifier et comprendre les besoins de l'entreprise
- Organisation de l'information
- Planification de l'e-discovery

#### **Architecture logique**

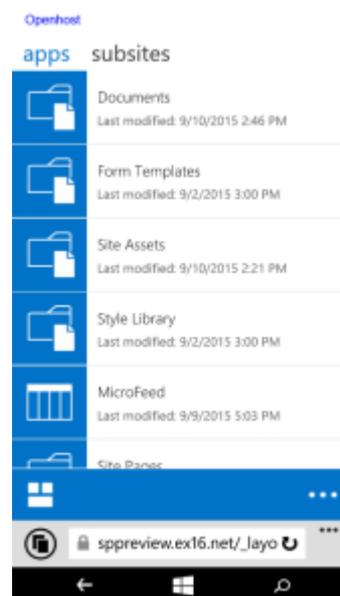
- Vue d'ensemble
- Documenter l'architecture logique

#### **Architecture physique**

- Composants physiques
- Exigences pour une architecture réussie
- Fermes de serveurs
- Mappage logique / physique

#### **Installer et configurer**

- Installation
- Configuration et installation par script
- Paramètres des fermes de serveurs



#### **Collections de sites et applications Web**

- Les applications Web
- Les collections de sites

## INTITULE DE L'ACTION

## 13.3.1 SharePoint - Déploiement, configuration et gestion

### Programme (suite) :

#### Services et applications de service

- Architecture des applications de service - Configuration d'applications de Service

#### Utilisateurs et autorisations

- Les autorisations dans Sharepoint - Gestion de l'accès au contenu

#### Configurer l'authentification

- Vue d'ensemble - L'authentification fédérée
- L'authentification de serveur à serveur

#### Déploiement sécurisé

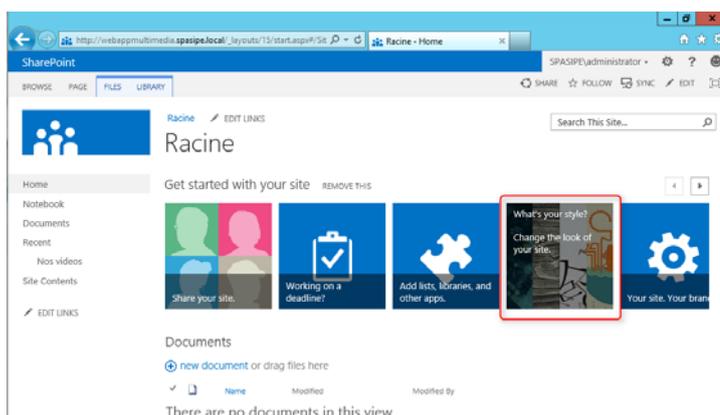
- Sécurisation de la plateforme
- La sécurité au niveau ferme

#### Gérer la taxonomie

- Gestion des Types de contenu
- Magasins et jeux de termes

#### Profils utilisateur

- Application de service profil utilisateur
- Gestion des profils d'utilisateurs et des audiences



#### Configurer la recherche - Surveillance, maintenance, optimisation

**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques). Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 13.3.2 SharePoint 2013 configuration avancée

**Objectifs :**

- Maîtriser les fonctionnalités avancées de SharePoint 2013 Planifier et concevoir un environnement SharePoint 2013 répondant aux exigences de haute disponibilité et de récupération d'urgence Planifier et mettre en œuvre une architecture d'applications de services pour déployer SharePoint 2013 Configurer et gérer les services de connectivité BCS dans le déploiement de SharePoint 2013 Préparation à l'examen de certification MCP 70-332

**Cible / niveau :**

- Expérience dans la gestion de serveurs Windows et d'Active Directory, expérience dans l'administration I.I.S., connaissances en réseau TCP/IP

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**Comprendre l'architecture SharePoint Server**



- Composants de base de l'architecture
- Nouvelles fonctionnalités
- SharePoint Server et SharePoint On-line

**Concevoir un plan de continuité**

- Haute disponibilité et reprise après sinistre

**Applications de service**

- Planification d'applications de Service
- Topologie de demande de Service
- Fédération d'applications de service

**Business Connectivity Services**

- Planification et configuration
- Service de banque d'informations sécurisée
- Modèles de Business Data Connectivity

**Connecter les personnes**

- Gestion des profils utilisateurs
- Autorisation de l'interaction sociale
- Développement des communautés

**Améliorer la productivité par la collaboration**

- Regroupement de tâches
- Fonctionnalités de collaboration
- Les composites



## INTITULE DE L'ACTION

13.3.2 SharePoint 2013 configuration avancée

### Programme (suite) :

#### **Business intelligence**

- Planification / Déploiement et gestion des services BI
- Configuration d'outils d'analyse

#### **Enterprise Search**

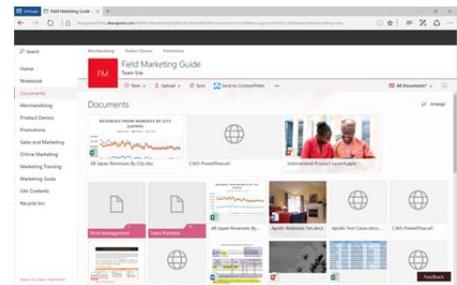
- Recherche en environnement d'entreprise / Optimisation

#### **Gestion de contenu**

- Planification / eDiscovery / Gestion des documents

#### **Gestion de contenu Web**

- L'infrastructure de gestion
- La navigation managée et le catalogue de sites
- La localisation / Autorisation de la personnalisation
- Prise en charge des utilisateurs mobiles



#### **Solutions SharePoint Server**

- Architecture / Sandbox

#### **Applications**

- Architecture / Gestion des apps et des catalogues

#### **Élaborer un plan de gouvernance - Mettre à niveau et migrer**

**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :** Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques). Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 13.3.3 SharePoint : Designer

**Objectifs :**

- Créer et personnaliser des sites SharePoint à l'aide de SharePoint Designer
- Définir des flux de travail (WorkFlows)
- Intégrer du HTML et des pages de style CSS
- Créer des types de contenu et des sources de données et ses propres modèles de site

**Cible / niveau :**

- Informaticiens, développeurs, infographistes
- Utilisation de sites SharePoint 2010 ou 2013, connaissance de HTML et CSS souhaitée.

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

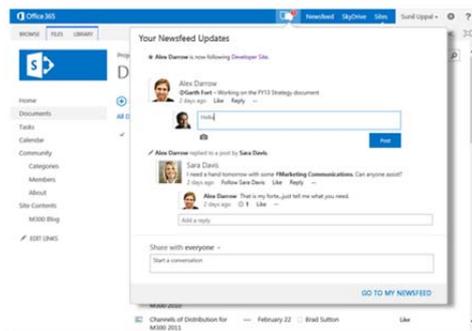
**Programme :**

**1. Introduction**

- Utilité de SharePoint Designer
- Apport de HTML 5 et CSS 3

**2. Interface**

- Mode Backstage
- Navigation dans l'interface
- Les rubans
- Les informations de la barre d'état
- La nouvelle vue Code

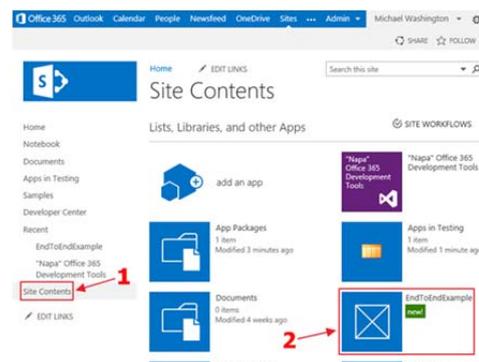


**3. Gestion de sites**

- Connexion à une collection de sites
- Créer un site et une collection de sites
- Sauvegarder / Restaurer un site
- Supprimer sites et collection de site
- Tableau de bord du site

**4. Gestion des pages**

- Types de pages (Wiki, de composants WebParts, Web...)
- Créer une page Web
- Créer une Master Page
- Intégrer du HTML depuis un autre éditeur
- Les composants webparts
- Insérer des contrôles et des images



**5. Les types de contenu**

- Créer des types de contenu
- Type de contenu externe

## INTITULE DE L'ACTION 13.3.3 SharePoint : Designer

### Programme (suite) :

#### 6. Gestion des listes et bibliothèques

- Créer des listes, des bibliothèques
- Personnaliser
- Type de contenu

#### 7. Les WorkFlows

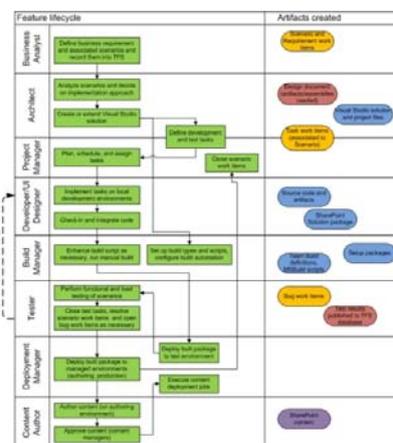
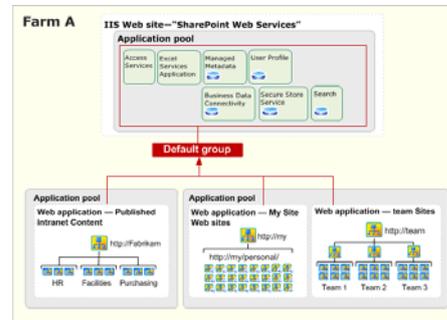
- Flux niveau site / niveau liste
- Interface de conception
- Conditions et Actions

#### 8. Les sources de données

- Base de données, SOAP, XML...

#### 9. Applications SharePoint

- Créer et déployer un modèle de site



**Durée** (module d'une journée minimum) : 2 journées, soit 14 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 13.3.4 SharePoint : Administrateur de sites

**Objectifs :**

- Animer un site de collaboration d'équipes avec SharePoint
- Définir les listes, discussions et bibliothèques nécessaires à l'espace collaboratif
- Utiliser un navigateur ou les produits Office pour gérer le contenu du site
- Gérer des espaces de réunions, avec objectifs et compte rendu
- Elaborer des enquêtes et de les dépouiller
- Gérer des bibliothèques de documents avec suivi des versions
- Etablir des alertes permettant de recevoir automatiquement des mails lors de certains événements
- Utiliser des composants spécifiques

**Cible / niveau :**

- Ingénieurs système ou responsables de réseaux
- Pratique de la bureautique et du web

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Présentation de SharePoint**

- Avant-propos
- Présentation des produits SharePoint
- Architecture et composants d'un site



**2. Paramétrage d'un site WSS**

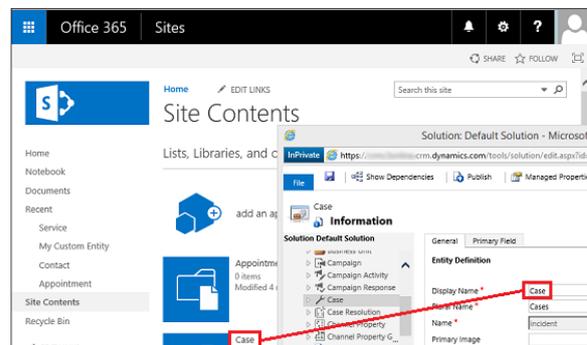
- Choix des modèles
- Ajout/Suppression de Web parts
- Définition des participants
- Gestion des permissions par la définition des rôles

**3. Accès aux sites**

- Accès depuis un navigateur
- Accès depuis Office
- Volet Office d'espaces de travail partagés

**4. Gestion des listes**

- Types de listes / Listes d'annonces
- Liste de liens hypertextes
- Liste de contact et liaison avec Outlook / Liste de tâches et liaison avec Outlook
- Créer un modèle de liste



**5. Gestion des discussions**

- Création et gestion des discussions

## INTITULE DE L'ACTION

## 13.3.4 SharePoint : Administrateur de sites

### Programme (suite) :

#### 6. Espaces de réunions

- Choix des Web parts
- Planifier une réunion / Inviter des participants

#### 7. Gestion des enquêtes

- Demander et paramétrer une enquête
- Répondre à une enquête / Dépouiller les résultats

#### 8. Bibliothèques de documents

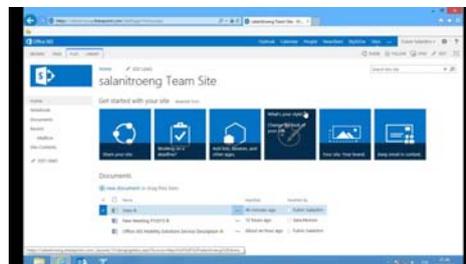
- Notion d'extraction/archivage/publication
- Créer une bibliothèque / Type de document par défaut
- Activer la gestion des versions
- Bibliothèques d'images / Bibliothèques de formulaires Infopath
- Modes d'affichage et filtrage
- Télécharger un document / Envoyer un document par Outlook
- Créer un modèle de bibliothèques

#### 9. Gestion des alertes

- Alertes par messagerie
- S'abonner aux modifications d'une liste ou bibliothèque de documents
- Abonner un membre

#### 10. Composants spécifique

- La recherche dans SharePoint
- Services Excel (publication de données Excel)
- Centres de rapports / Tableaux de bords



**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :** Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques). Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**INTITULE DE L'ACTION :** 13.3.5 SharePoint Utilisateur / Contributeur

**Objectifs :**

- Maîtriser les connaissances fondamentales pour alimenter la base de documents SharePoint : présentation des bibliothèques et listes, utilisation et personnalisation de ces listes
- Savoir gérer des documents, créer une page Web de base, personnaliser des sites et espaces de travail

**Cible / niveau :**

- Toute personne amenée à utiliser SharePoint
- Bonne connaissance d'un système d'exploitation (Windows XP, Vista, Seven) et d'office

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Introduction à SharePoint**



- Fonctionnalité de base de SharePoint
- Usages de SharePoint

**2. Présentation des bibliothèques et listes**

- Présentation des tâches, liens, calendriers et enquêtes
- Les annonces, contacts et discussions
- Les Wikis
- Les Blogs
- Les bibliothèques de documents
- Les bibliothèques de photos
- Les bibliothèques de formulaires
- L'ajout de contenu
- Les alertes
- Les flux RSS



**3. Utilisation et personnalisation des listes**

- Personnalisation des colonnes
- Création de listes personnalisées
- Création de formulaires
- Découverte des vues " Défaut ", " Feuille de données "

**4. Gestion des documents**

- Ajout et modification de contenu
- Personnalisation des colonnes / Approbation de contenu
- Paramétrer les options d'historique

**5. Création d'une page Web de base**

- Créer une page Web pour un site déjà existant
- Création d'une page de composants WebPart
- Modification d'une page Web de composants WebPart

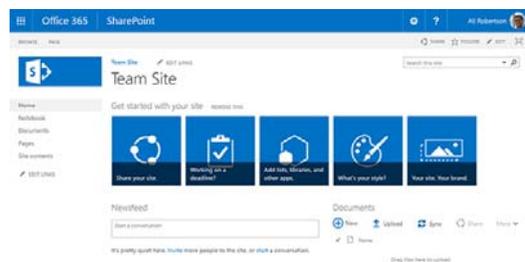
## INTITULE DE L'ACTION

## 13.3.5 SharePoint Utilisateur / Contributeur

### Programme (suite) :

#### 6. Personnalisation des sites et d'espaces de travail

- Personnalisation d'un site
- Création du titre
- Création d'une description
- Création d'un thème
- Options de navigation
- Web Parts SharePoint de type liste
- Web parts personnalisées
- Espaces de travail
- Gestion du cycle de vie
- Création et suppression d'un espace de travail
- Web Parts de répertoire de site



#### 7. Sujets complémentaires, panorama

- Les Workflows
- La recherche dans SharePoint
- SharePoint Designer
- InfoPath Designer

**Durée** (module d'une journée minimum) : 2 journées, soit 14 heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :** Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 13.4.1 Office 365 Administration et déploiement

**Objectifs :**

- Administrer Microsoft Office 365
- Savoir configurer Exchange Online
- Savoir configurer l'environnement de collaboration Lync pour l'utilisateur
- Configurer les sites SharePoint et les autorisations utilisateurs

**Cible / niveau :**

- Toute personne amenée à utiliser SharePoint
- Pratique du web et de Microsoft Office
- Les connaissances suivantes sont utiles : Windows PowerShell DNS Active Directory Certificats PKI Exchange / Lync / SharePoint

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1- Administrer Office 365**

- Introduction à Microsoft Office 365
- Se connecter à Office 365
- Planifier un déploiement Office 365
- Office 365 ' Vue d'ensemble de la gestion des licences
- Déployer les Clients Microsoft Office 365
- Administrer Microsoft Office 365
- Utiliser Windows PowerShell avec Office 365
- Identité et solutions d'accès
- Introduction à la sécurité des services Cloud
- Sécuriser Microsoft Office 365
- Vue d'ensemble de DNS et de Microsoft Active Directory Services
- Configurer Microsoft Office 365 Directory Synchronisation
- Installer et Configurer Active Directory Synchronisation
- Comprendre Active Directory Fédération Services (ADFS 2.0)
- Installer et Configurer Active Directory Fédération Services
- Fédération d'identité ' Ajouter et vérifier des domaines fédérés



**2 - Exchange Online**

- Comparer Microsoft Exchange 2010 & Exchange Online Services
- Administrer & gérer Exchange Online
- Comprendre l'archivage en ligne de Microsoft Exchange & la conformité
- Sécuriser Microsoft Exchange online via Forefront Online Protection pour Exchange de Microsoft (FOPE)
- Planifier & déployer une Migration Simple vers Microsoft Exchange Online
- Planifier & déployer une Migration progressive vers Microsoft Exchange Online
- Planifier & effectuer un déploiement hybride avec Exchange Server
- Configurer la coexistence avec Exchange Online

## INTITULE DE L'ACTION

## 13.4.1 Office 365 Administration et déploiement

### Programme (suite) :



### 3 - Lync Online

- Planifier la communication unifiée avec Microsoft Lync Online
- Administrer Lync Online
- Configurer la fédération avec les partenaires et les PIC

### 4 - SharePoint Online

- Vue d'ensemble de Microsoft Office SharePoint Server
- Administrer & gérer Microsoft SharePoint Online
- Personnalisations des services pour Microsoft SharePoint Online
- Explorer SharePoint Online & les tâches d'administration



**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

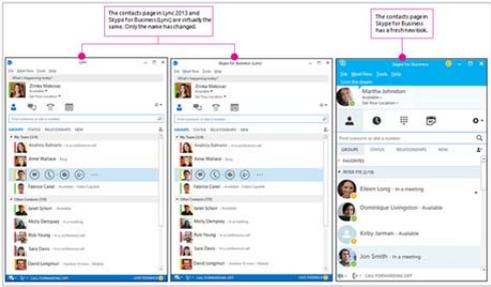
**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

<b>INTITULE DE L'ACTION :</b>	<b>13.5.1 Skype / Lync déploiement, configuration et gestion</b>
<p><b>Objectifs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Savoir mettre en place la solution de communication unifiée de Microsoft Skype Entreprise</li> <li>- Préparer, configurer et déployer les fonctionnalités de base du module de téléphonie de Skype Entreprise</li> <li>- Configurer l'interopérabilité entre Skype Entreprise et Exchange</li> <li>- Comprendre comment configurer et gérer les conférences</li> <li>- Savoir sauvegarder et restaurer les données critiques de Skype Entreprise</li> <li>- Préparation à l'examen de certification MCP 70-336</li> </ul>	
<p><b>Cible / niveau :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Professionnels de l'IT et des télécommunications</li> <li>- Expérience dans la gestion d'un environnement Windows Serveur (2008 R2 ou +) et d'une application à distance à l'aide de Windows PowerShell 3.0</li> <li>- Familiarité avec la gestion et la configuration des bases de données et avec les services Active Directory</li> </ul>	
<p><b>Nombre minimum et maximum de participants :</b> 1 à 12 personnes</p>	
<p><b>Programme :</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="width: 60%;"> <p><b>1. Architecture et conception</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vue d'ensemble - Évaluation des besoins</li> <li>• Microsoft Solutions Framework</li> </ul> <p><b>2. Topologie de 2013 Lync Server</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planification des besoins en Infrastructure, outils, générateur de topologie</li> <li>• Conception de Documentation à l'aide de Microsoft Office</li> </ul> <p><b>3. Utilisateurs et permissions basés sur les rôles</b></p> <p><b>4. Déployer des périphériques et clients</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparation, déploiement et gestion des clients et des téléphones IP</li> </ul> <p><b>5. Les conférences</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conception et gestion de conférences</li> </ul> <p><b>6. Concevoir et déployer l'accès externe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les conférences et les fonctionnalités externes</li> <li>• Messagerie instantanée et indicateurs de présence</li> <li>• Concevoir des services de passerelle (Edge)</li> </ul> <p><b>7. Le chat persistant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Architecture et conception du chat persistant / Déploiement et configuration</li> </ul> </div> <div style="width: 35%; text-align: center;">      </div> </div>	

## INTITULE DE L'ACTION

## 13.5.1 Skype / Lync 2013 déploiement, configuration et gestion

### Programme (suite) :

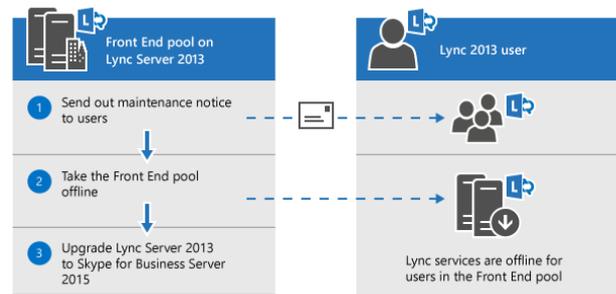
#### 8. Configurer les Services d'archivage et la surveillance

#### 9. Administrer et maintenir

- Comprendre les tâches opérationnelles
- Techniques de dépannage

#### 10. La haute disponibilité

- Configurer la haute disponibilité
- Planification et conception de l'équilibrage de charge



#### 11. Reprise d'activité

- Reprise après sinistre
- Outils pour la sauvegarde et la restauration
- Exporter et importer les données critiques
- Concevoir la résilience de Site

#### 12. Planifier la migration

#### 13. Planification pour les clients et les périphériques

#### 14. Conception d'une migration de client et de la stratégie de migration des dispositifs

**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 13.5.2 Lync Server - Services en ligne et voix

**Objectifs :**

- Mettre en œuvre les fonctionnalités Voix de Lync Server
- Configurer la messagerie unifiée avec Exchange
- Intégrer les réseaux RTC dans la conception du réseau Lync
- Gérer les téléphones et autres périphériques
- Mettre en œuvre Lync On Line, monitorer les réseaux Lync

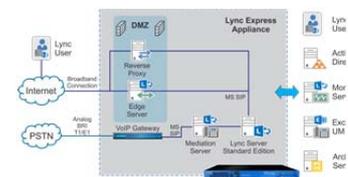
**Cible / niveau :**

- Professionnels de l'IT et des télécommunications
- Avoir suivi le cours «Skype entreprise : déploiement, configuration et gestion» ou compétences équivalentes

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

- 1- Décrire les différentes options disponibles dans diverses architectures vocales possibles avec Skype pour Business Server et Skype for Business Online
- 2- Expliquer comment les technologies Cloud modifient la conception, le déploiement et la gestion des architectures vocales
- 3- Décrire les phases de l'évaluation du réseau
- 4- Décrire les architectures vocales prises en charge
- 5- Choisir une architecture vocale pour un scénario donné
- 6- Déployer et configurer un environnement où les utilisateurs d'un domaine sont divisés entre l'utilisation de Skype pour Business Server et Skype for Business Online
- 7- Décrire le Cloud PBX avec les fonctionnalités d'appel et de conférence PSTN
- 8- Déployer et configurer des fonctions de conférence et de réunion
- 9- Déployer et configurer PSTN Conferencing
- 10-Concevoir et implémenter Skype for Business Enterprise Voice
- 11-Configurer les paramètres de la voix d'entreprise, y compris les plans de numérotation, la politique vocale, l'utilisation du RTPC, les itinéraires vocaux, les troncs et les plans de numérotation pour les DID et les extensions
- 12-Décrire Skype for Business Voice Routing
- 13-Intégrer la messagerie unifiée Exchange avec Skype pour Business Server
- 14-Configurer les fonctionnalités vocales du client Skype pour Business
- 15-Déployer et gérer Cloud Connector Edition

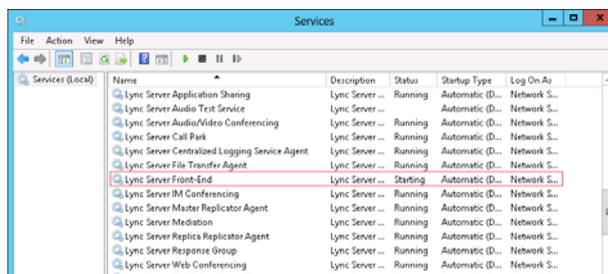


## INTITULE DE L'ACTION

## 13.5.2 Lync Server - Services en ligne et voix

### Programme (suite) :

- 16- Configurer la distribution d'appels avec les groupes de réponses
- 17- Permet de localiser les périphériques avec le service d'information sur l'emplacement
- 18- Gérer les périphériques dans Skype pour Business Server
- 19- Optimiser les communications vocales sur un réseau
- 20- Implémenter des technologies d'optimisation de bande passante telles que le contrôle d'admission d'appel (CAC), la qualité de service (QoS) et les réseaux définis par logiciel (SDN)
- 21- Tirer parti de la méthodologie de la qualité de l'appel (CQM) et des outils de surveillance
- 22- Définir et affirmer efficacement la qualité de l'appel
- 23- Identifier les outils et scénarios de dépannage
- 24- Rechercher, diagnostiquer et corriger les problèmes de qualité des appels
- 25- Dépanner des téléphones IP



**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 13.5.3 Skype / Lync : utilisateur

**Objectifs :**

- Utiliser et personnaliser Lync
- Planifier et animer des réunions
- Gérer les appels audio et vidéo

**Cible / niveau :**

- Utilisateurs qui veulent découvrir et approfondir les fonctionnalités de communication de Skype entreprise
- Un minimum de connaissances sur l'utilisation des outils informatiques (Windows, logiciels de messagerie, ...)

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

### 1. Présentation de Lync

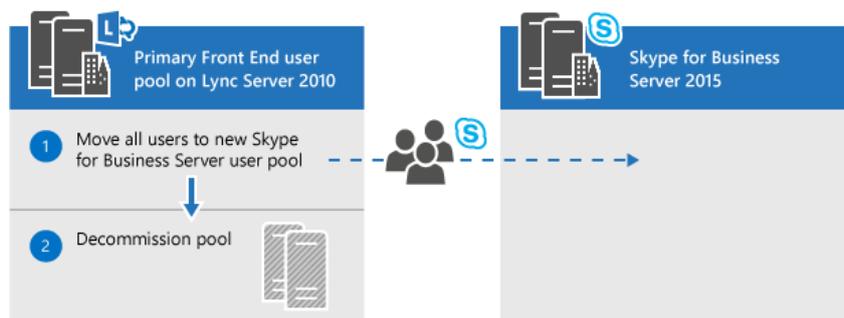
- Découvert du logiciel de communication
- Personnalisation de Lync
- Paramétrage des périphériques audio et vidéo

### 2. Communication et collaboration

- Création et réception de messages instantanés
- Appels audio et vidéo
- Transférer des fichiers
- Utiliser l'historique de conversation

### 3. Organisation des réunions en ligne

- Planification d'une réunion en ligne
- Démarrage d'une réunion non planifiée
- Définir les options de réunion ou de téléconférence
- Configuration d'une conférence rendez-vous



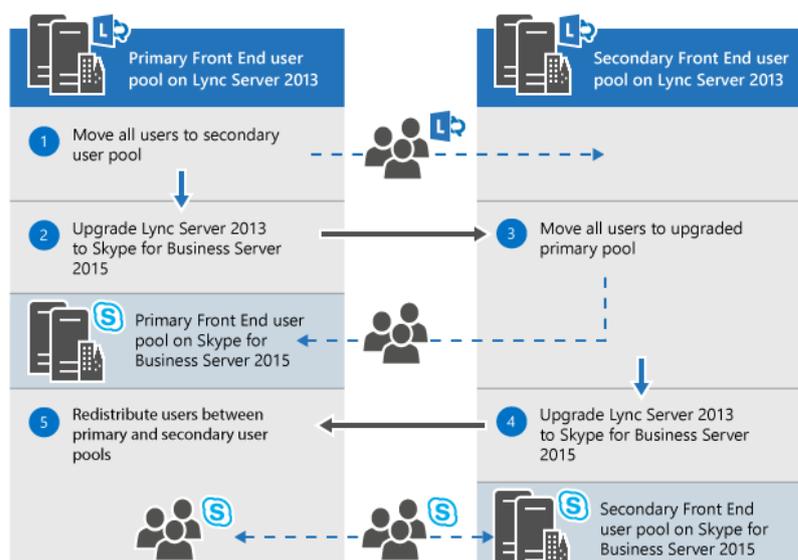
## INTITULE DE L'ACTION

## 13.5.3 Skype / Lync : utilisateur

### Programme (suite) :

#### 4. Animation d'une réunion en ligne

- Configurer et lancer une conférence téléphonique avec des contacts internes ou externes
- Gérer les participants
- Partager une présentation PowerPoint
- Partager des informations : tableau blanc, programmes bureau...



**Durée** (module d'une journée minimum) : 1 journée, soit 7 heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :** Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 13.6.1 Voix IP Installation, Configuration, Dépannage

**Objectifs :**

- Maîtriser les concepts de la VoIP, notamment les protocoles de signalisation H323 et SIP
- Assurer la qualité de service du trafic de la Voix sur IP
- Apprendre à configurer la solution Open Source Asterisk

**Cible / niveau :**

- Personnes souhaitant utiliser et installer la VoIP
- Personnes souhaitant utiliser et installer la VoIP
- Avoir des connaissances théoriques et pratiques des réseaux TCP/IP et notions de téléphonie

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Introduction à la VoIP**

- Les réseaux d'entreprise et leurs évolutions
- Les avantages et les inconvénients d'une migration ToIP.
- Les fonctionnalités utilisateurs apportées par la ToIP



**2. Rappel sur la téléphonie traditionnelle**

- Le RTC : le réseau téléphonique classique (PSTN), le Réseau Téléphonique Commuté.
- Le réseau numérique à intégration de services (RNIS ou ISDN)

**3. Architectures et protocoles de signalisation VoIP**

- Architecture H323
  - Rôle des composants H323 : Gatekeeper, MCU, Gateway, etc.
  - Les étapes d'une communication H323 : RAS, H225, H245, etc.
- Présentation et architecture SIP
  - Rôle de composants SIP : proxy, registrar, redirection, etc.
  - Les étapes d'une communication SIP : Enregistrement, localisation, appel, mobilité, etc.
  - Comparaison SIP et H323
- Les autres protocoles VoIP
  - MGCP, MEGACO, H248, etc.
  - Le protocole IAX, le protocole d'Asterisk pour la NAT



**4. Qualité de service des réseaux IP : impacts et outils**

- Principes de la numérisation de la voix : utilisation des codecs
- Définition et concepts de la Qualité de Service Le transport de la voix
- Les faiblesses des réseaux de données pour la QoS de la VoIP
- Les outils de gestion de la QoS pour les réseaux IP (802.1P/Q, RSVP, DiffServ, MPLS)
- Les référentiels de qualité en VoIP : E-model, PESQ, PAMS, PSQM
- Les bonnes pratiques de la ToIP pour une mise en oeuvre réussie

## INTITULE DE L'ACTION

## 13.6.1 Voix IP Installation, Configuration, Dépannage

### Programme (suite) :

#### 5. Asterisk

- Le logiciel Asterisk, une solution Open Source pour la VoIP
- L'installation de Trixbox, une déclinaison d'Asterisk
- L'interface Web de Trixbox
- Suivi des messages SIP avec l'interface CLI de Asterisk
- L'utilisation des commandes de l'interface CLI de Asterisk
- Les fichiers de configuration
- La configuration d'un softphone
- La configuration d'un téléphone IP
- La création d'un plan de numérotation
- La personnalisation de la musique d'attente
- La configuration des répondeurs
- Les tâches de maintenance du serveur



#### 6. Sécuriser la ToIP

- Les nouvelles problématiques liées au passage aux solutions ToIP
- La confidentialité : protéger les flux media et les données de type signalisation
- L'intégrité : contrôler et empêcher les modifications des données transmises sur le réseau et l'usurpation d'identité
- La disponibilité : empêcher les dénis de service
- La fraude : surfacturation, détournement d'identité, etc.
- Les services d'urgence (pompiers, police, etc.)

**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :** Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

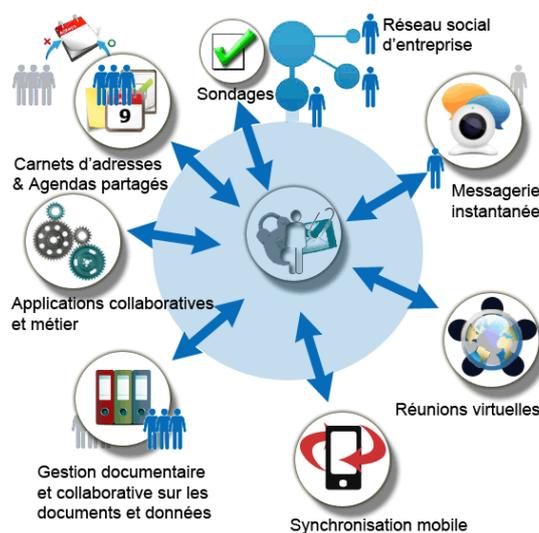
**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis

## UNIVERS

## FORMATIONS

## INFORMATIQUE - MESSAGERIE COLLABORATIVE



**INTITULE DE L'ACTION :** 13.1.1 Exchange -Déploiement, configuration et gestion

**Objectifs :**

- Planifier et exécuter le déploiement et la gestion d'Exchange 2013 Configurer un serveur de BAL et un serveur d'accès client, gérer les destinataires Configurer la connectivité client et le transport des messages Mettre en œuvre une haute disponibilité et la reprise après sinistre Sécuriser les messages Surveiller et dépanner Exchange 2013. Préparation à l'examen de certification MCP 70-341

**Cible / niveau :**

- Administration de réseaux et de serveurs Windows Aucune compétence Exchange requise

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**Déployer et gérer Exchange Server 2013**

- Définition des prérequis
- Déploiement et gestion d'Exchange 2013

**Planifier et configurer le rôle de serveur de boîte aux lettres**

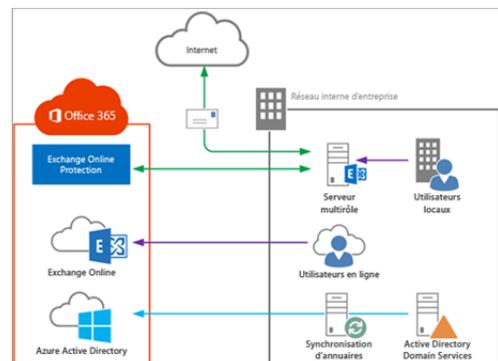
- Vue d'ensemble du rôle et planification de son déploiement
- Configuration des serveurs de BAL

**Gérer les objets destinataire**

- Les différents types de destinataires
- Les listes d'adresses et les stratégies d'adresses

**Planifier et déployer des serveurs d'accès client**

- Déploiement d'un serveur d'accès client
- Configuration du rôle
- Gestion des services d'accès client

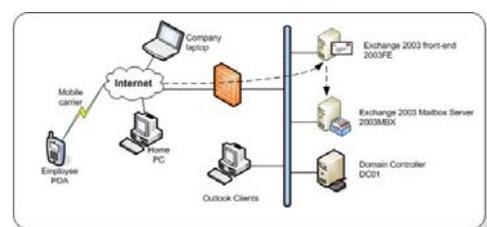


**Planifier et configurer la connectivité des clients de messagerie**

- Connectivité des clients au serveur d'accès client
- Configuration d'Outlook Web App
- Service de messagerie mobile
- Accès Internet sécurisés pour les serveurs d'accès client

**Planifier et configurer le transport des messages**

- Vue d'ensemble
- Planification et configuration
- Gérer les règles de transport



## INTITULE DE L'ACTION

## 13.1.1 Exchange -Déploiement, configuration et gestion

### Programme (suite) :

#### **Planifier et mettre en oeuvre la haute disponibilité (DAG)**

- La Haute disponibilité avec Exchange 2013
- La haute disponibilité pour les bases de données de messagerie
- La haute disponibilité pour les serveurs d'accès clients

#### **Planifier et mettre en oeuvre la récupération après sinistre**

- Solutions d'atténuation de risque
- Planification, mise en oeuvre des sauvegardes/récupération

#### **Planifier et configurer des options de sécurité des messages**

- Planification de la sécurité
- Mise en oeuvre d'une solution antivirus
- Mise en oeuvre d'une solution antispam

#### **Planifier, configurer la sécurité et l'audit administratifs**

- Le contrôle d'accès basé sur les rôles
- L'enregistrement des audits



#### **Surveiller et dépanner Exchange 2013**

- Surveillance d'Exchange
- Diagnostiquer et dépanner les bases de données et l'accès client

**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 13.1.2 Exchange - Configuration avancée

**Objectifs :**

- Mettre en œuvre la messagerie unifiée et la résilience de site Virtualiser les rôles Exchange Mettre en œuvre la sécurité de transport des messages, implémenter la rétention de messages, mettre en œuvre la conformité de messagerie Implémenter la sécurité administrative Gérer avec Windows PowerShell 3.0 Intégrer Exchange Online, mettre en œuvre la coexistence de messagerie, les migrations de messageries non-Exchange et la mise à jour depuis les versions précédentes. Préparation à l'examen de certification MCP 70-342

**Cible / niveau :**

- Expérience dans l'administration Exchange 2013 ou versions précédentes

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**La messagerie unifiée**

- Les technologies de téléphonie
- La messagerie unifiée avec Exchange
- Les composants

**Mettre en oeuvre la messagerie unifiée**

- Déploiement de la messagerie unifiée
- Configuration des composants
- Intégration avec Lync

**La résilience de site**

- Résilience de Site
- Planification de l'implémentation
- Mise en oeuvre

**La virtualisation d'Exchange 2013**

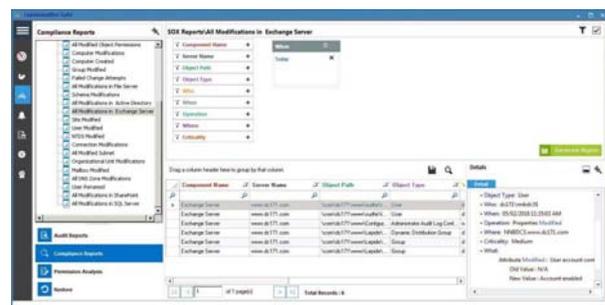
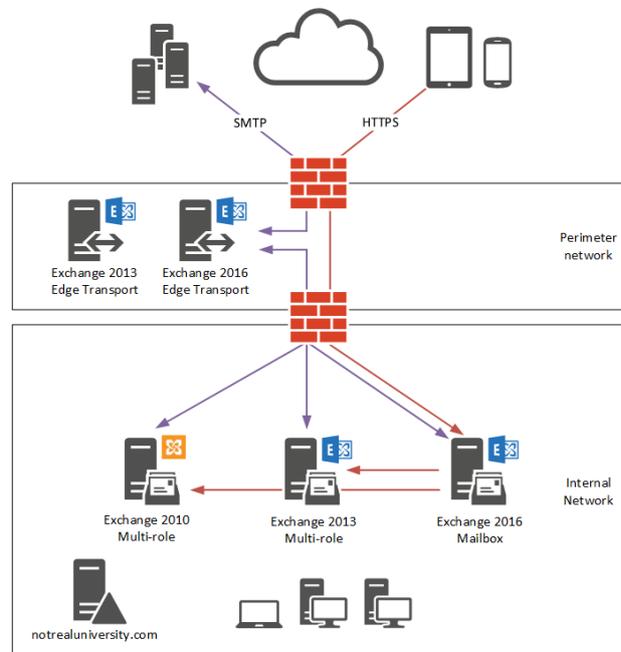
- Présentation de Hyper-V
- Virtualisation des rôles de serveur

**La sécurité des transports messages**

- Aperçu des stratégies de conformité
- Conception et implémentation
- Intégration d'AD RMS

**La conformité des messages**

- Prévention la perte de données
- Implémentation de la découverte légale



## INTITULE DE L'ACTION

## 13.1.2 Exchange - Configuration avancée

### Programme (suite) :

#### **La sécurité administrative et l'audit**

- Le contrôle d'accès basé sur les rôles
- Les autorisations divisées
- L'enregistrement d'audit

#### **Gérer avec Exchange Management Shell**

- Vue d'ensemble de Windows PowerShell 3.0
- Gérer les destinataires avec EMS
- Gérer Exchange avec EMS

#### **Intégrer Exchange Online**

- Planification pour Exchange Online
- Migration vers Exchange Online
- Coexistence avec Exchange Online



Exchange

#### **La coexistence de messageries**

- La fédération
- Coexistence entre organisations Exchange
- Déplacement inter forêts de BAL

#### **Mettre à niveau et migrer Exchange Server**

- Migration de messagerie non-Exchange
- Mise à niveau d'une version précédente / Migration depuis une version précédente

**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques). Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

<b>INTITULE DE L'ACTION :</b>	<b>13.2.1 Exchange Server Déploiement, configuration et gestion</b>
-------------------------------	---------------------------------------------------------------------

**Objectifs :**

- Planifier et exécuter le déploiement et la gestion d'Exchange 2013 Configurer un serveur de BAL et un serveur d'accès client, gérer les destinataires Configurer la connectivité client et le transport des messages Mettre en œuvre une haute disponibilité et la reprise après sinistre Sécuriser les messages Surveiller et dépanner Exchange 2013. Préparation à l'examen de certification MCP 70-341

**Cible / niveau :**

- Administration de réseaux et de serveurs Windows Aucune compétence Exchange requise

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

### Déployer et gérer Exchange Server 20xx

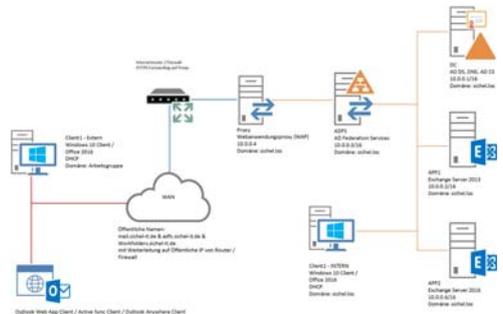
- Définition des prérequis
- Déploiement et gestion d'Exchange 201xx
- Planifier et configurer le rôle de serveur de boîte aux lettres
- Vue d'ensemble du rôle et planification de son déploiement
- Configuration des serveurs de BAL

### Gérer les objets destinataire

- Les différents types de destinataires
- Les listes d'adresses et les stratégies d'adresses

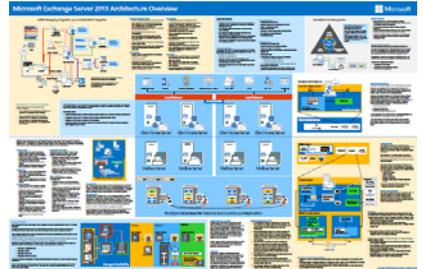
### Planifier et déployer des serveurs d'accès client

- Déploiement d'un serveur d'accès client
- Configuration du rôle
- Gestion des services d'accès client



### Planifier et configurer la connectivité des clients de messagerie

- Connectivité des clients au serveur d'accès client
- Configuration d'Outlook Web App
- Service de messagerie mobile
- Accès Internet sécurisés pour les serveurs d'accès client



### Planifier et configurer le transport des messages

- Vue d'ensemble
- Planification et configuration
- Gérer les règles de transport

## INTITULE DE L'ACTION

### 13.2.1 Exchange Server Déploiement, configuration et gestion

#### Programme (suite) :

#### Planifier et mettre en oeuvre la haute disponibilité (DAG)

- La Haute disponibilité avec Exchange 2013
- La haute disponibilité pour les bases de données de messagerie
- La haute disponibilité pour les serveurs d'accès clients

#### Planifier et mettre en oeuvre la récupération après sinistre

- Solutions d'atténuation de risque
- Planification, mise en oeuvre des sauvegardes/récupération

#### Planifier et configurer des options de sécurité des messages

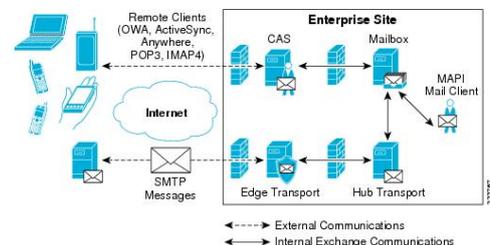
- Planification de la sécurité
- Mise en oeuvre d'une solution antivirus
- Mise en oeuvre d'une solution antispam

#### Planifier, configurer la sécurité et l'audit administratifs

- Le contrôle d'accès basé sur les rôles
- L'enregistrement des audits

#### Surveiller et dépanner Exchange 2013

- Surveillance d'Exchange
- Diagnostiquer et dépanner les bases de données et l'accès client



**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 13.2.2 Mise à jour des compétences Exchange Server

**Objectifs :**

- Etre capable de migrer les infrastructures Exchange

**Cible / niveau :**

- Bonnes connaissances de Windows Server, TCP/IP, Active Directory et DNS Pour la mise à jour des compétences : maîtriser le fonctionnement d'Exchange

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**Déployer Microsoft Exchange Server**



- Installation
- Vérification de l'installation

**Configurer le rôle serveur de boîte aux lettres**

- Les bases de données de boîte aux lettres
- Les dossiers publics

**Gérer les objets destinataires**

- Les boîtes aux lettres
- Les autres types de destinataires
- Les stratégies d'adresse de messagerie et les listes d'adresses
- Lot de tâches sur les destinataires

**Gérer le rôle serveur d'accès client**

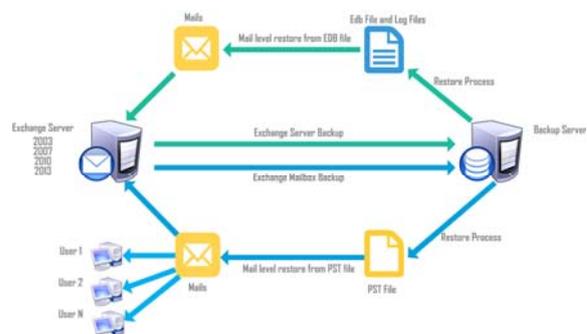
- Migration du rôle serveur d'accès client
- Configuration du rôle serveur d'accès client
- Configuration pour les clients Outlook
- Configuration d'Outlook Web App
- Configuration de la messagerie mobile

**Gérer le transport de messages**

- Aperçu du transport de message
- Configuration du rôle transport de message

**Mettre en oeuvre la sécurité**

- Déploiement de serveurs Edge
- Déploiement d'une solution d'Antivirus
- Configuration d'une solution anti-spam
- Configuration de la messagerie SMTP sécurisée



## INTITULE DE L'ACTION

## 13.2.2 Mise à jour des compétences Exchange Server

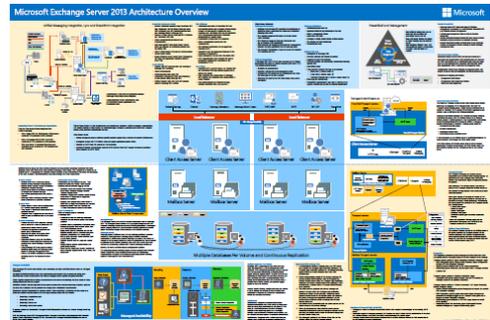
### Programme (suite) :

#### **Mettre en oeuvre la haute disponibilité (DAG)**

- Les bases de données de boîtes aux lettres
- Les serveurs non Serveur de boîtes aux lettres
- Inter sites avec résilience de sites

#### **Mettre en oeuvre sauvegardes et restaurations**

- Planification de sauvegarde et restauration
- Sauvegarde d'Exchange Server
- Restauration d'Exchange Server



#### **Configurer les stratégies de messagerie et de conformité**

- Introduction
- Les règles de transport
- La journalisation et la recherche Multi-Mailbox
- L'archivage des boîtes aux lettres
- La stratégie de rétention des archives

#### **Sécuriser Exchange Server**

- Le contrôle d'accès basé sur des rôles
- Configuration et vérifications des journaux
- Configuration de l'accès sécurisé à Internet

#### **Surveiller et dépanner Exchange - Mettre à niveau la version d'Exchange**

**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

## INTITULE DE L'ACTION 13.3.1 SharePoint - Déploiement, configuration et gestion

### Objectifs :

- Savoir décrire les principales caractéristiques de SharePoint 2013, en concevoir l'architecture, l'installer et le configurer Créer des collections de sites et applications web, planifier et configurer des applications, gérer les utilisateurs, les autorisations et l'authentification, configurer les profils utilisateur, garantir le déploiement, gérer la taxonomie, configurer la recherche Surveiller et maintenir un environnement SharePoint 2013 Préparation à l'examen de certification MCP 70-331

### Cible / niveau :

- Connaissance des bases de SharePoint, expérience dans l'administration de serveurs Windows et de l'AD et d'une version précédente de SharePoint.

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

### Programme :

#### **Introduction**

- Nouvelles fonctionnalités
- Options de déploiement



#### **Architecture de l'information**

- Identifier et comprendre les besoins de l'entreprise
- Organisation de l'information
- Planification de l'e-discovery

#### **Architecture logique**

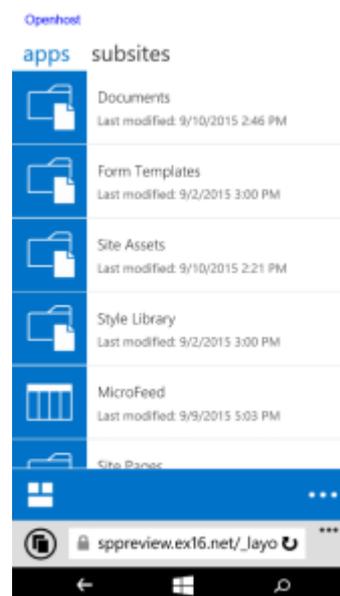
- Vue d'ensemble
- Documenter l'architecture logique

#### **Architecture physique**

- Composants physiques
- Exigences pour une architecture réussie
- Fermes de serveurs
- Mappage logique / physique

#### **Installer et configurer**

- Installation
- Configuration et installation par script
- Paramètres des fermes de serveurs



#### **Collections de sites et applications Web**

- Les applications Web
- Les collections de sites

## INTITULE DE L'ACTION 13.3.1 SharePoint - Déploiement, configuration et gestion

### Programme (suite) :

#### Services et applications de service

- Architecture des applications de service - Configuration d'applications de Service

#### Utilisateurs et autorisations

- Les autorisations dans Sharepoint - Gestion de l'accès au contenu

#### Configurer l'authentification

- Vue d'ensemble - L'authentification fédérée
- L'authentification de serveur à serveur

#### Déploiement sécurisé

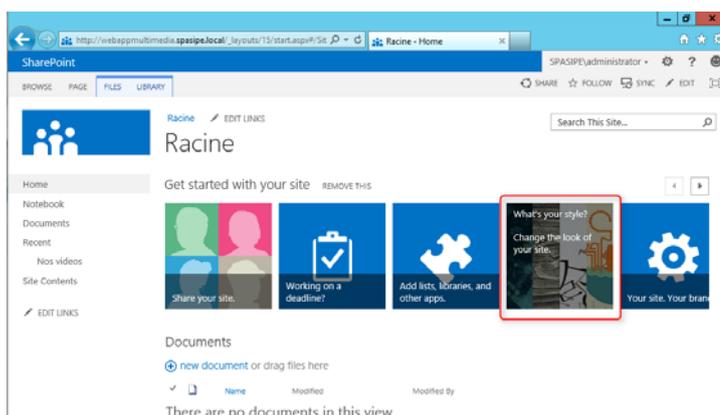
- Sécurisation de la plateforme
- La sécurité au niveau ferme

#### Gérer la taxonomie

- Gestion des Types de contenu
- Magasins et jeux de termes

#### Profil utilisateur

- Application de service profil utilisateur
- Gestion des profils d'utilisateurs et des audiences



#### Configurer la recherche - Surveillance, maintenance, optimisation

**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques). Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 13.3.2 SharePoint 2013 configuration avancée

**Objectifs :**

- Maîtriser les fonctionnalités avancées de SharePoint 2013 Planifier et concevoir un environnement SharePoint 2013 répondant aux exigences de haute disponibilité et de récupération d'urgence Planifier et mettre en œuvre une architecture d'applications de services pour déployer SharePoint 2013 Configurer et gérer les services de connectivité BCS dans le déploiement de SharePoint 2013 Préparation à l'examen de certification MCP 70-332

**Cible / niveau :**

- Expérience dans la gestion de serveurs Windows et d'Active Directory, expérience dans l'administration I.I.S., connaissances en réseau TCP/IP

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**Comprendre l'architecture SharePoint Server**



- Composants de base de l'architecture
- Nouvelles fonctionnalités
- SharePoint Server et SharePoint On-line

**Concevoir un plan de continuité**

- Haute disponibilité et reprise après sinistre

**Applications de service**

- Planification d'applications de Service
- Topologie de demande de Service
- Fédération d'applications de service

**Business Connectivity Services**

- Planification et configuration
- Service de banque d'informations sécurisée
- Modèles de Business Data Connectivity

**Connecter les personnes**

- Gestion des profils utilisateurs
- Autorisation de l'interaction sociale
- Développement des communautés

**Améliorer la productivité par la collaboration**

- Regroupement de tâches
- Fonctionnalités de collaboration
- Les composites



## INTITULE DE L'ACTION

13.3.2 SharePoint 2013 configuration avancée

### Programme (suite) :

#### **Business intelligence**

- Planification / Déploiement et gestion des services BI
- Configuration d'outils d'analyse

#### **Enterprise Search**

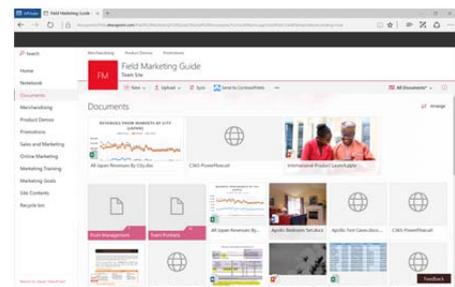
- Recherche en environnement d'entreprise / Optimisation

#### **Gestion de contenu**

- Planification / eDiscovery / Gestion des documents

#### **Gestion de contenu Web**

- L'infrastructure de gestion
- La navigation managée et le catalogue de sites
- La localisation / Autorisation de la personnalisation
- Prise en charge des utilisateurs mobiles



#### **Solutions SharePoint Server**

- Architecture / Sandbox

#### **Applications**

- Architecture / Gestion des apps et des catalogues

#### **Élaborer un plan de gouvernance - Mettre à niveau et migrer**

**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :** Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques). Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 13.3.3 SharePoint : Designer

**Objectifs :**

- Créer et personnaliser des sites SharePoint à l'aide de SharePoint Designer
- Définir des flux de travail (WorkFlows)
- Intégrer du HTML et des pages de style CSS
- Créer des types de contenu et des sources de données et ses propres modèles de site

**Cible / niveau :**

- Informaticiens, développeurs, infographistes
- Utilisation de sites SharePoint 2010 ou 2013, connaissance de HTML et CSS souhaitée.

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

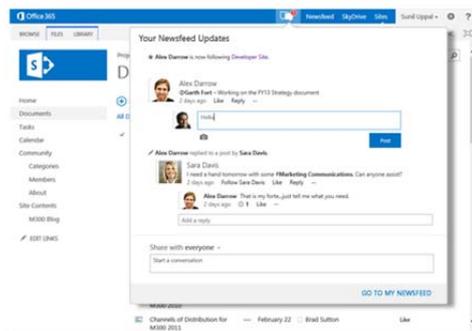
**Programme :**

**1. Introduction**

- Utilité de SharePoint Designer
- Apport de HTML 5 et CSS 3

**2. Interface**

- Mode Backstage
- Navigation dans l'interface
- Les rubans
- Les informations de la barre d'état
- La nouvelle vue Code

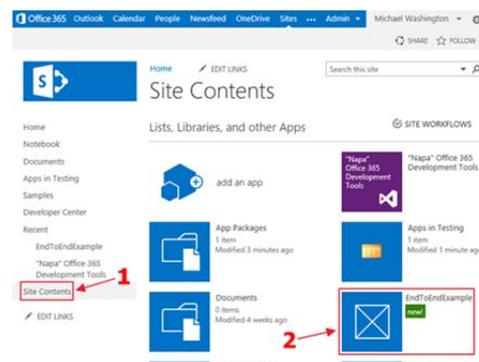


**3. Gestion de sites**

- Connexion à une collection de sites
- Créer un site et une collection de sites
- Sauvegarder / Restaurer un site
- Supprimer sites et collection de site
- Tableau de bord du site

**4. Gestion des pages**

- Types de pages (Wiki, de composants WebParts, Web...)
- Créer une page Web
- Créer une Master Page
- Intégrer du HTML depuis un autre éditeur
- Les composants webparts
- Insérer des contrôles et des images



**5. Les types de contenu**

- Créer des types de contenu
- Type de contenu externe

## INTITULE DE L'ACTION 13.3.3 SharePoint : Designer

### Programme (suite) :

#### 6. Gestion des listes et bibliothèques

- Créer des listes, des bibliothèques
- Personnaliser
- Type de contenu

#### 7. Les WorkFlows

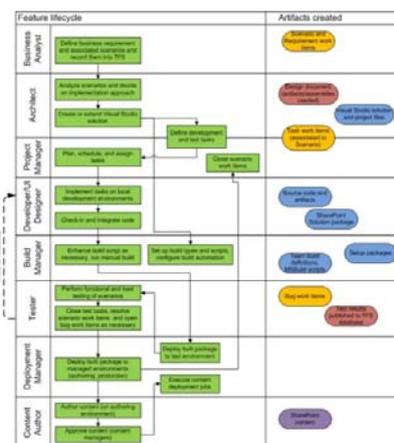
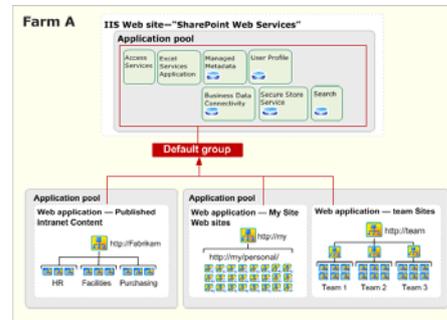
- Flux niveau site / niveau liste
- Interface de conception
- Conditions et Actions

#### 8. Les sources de données

- Base de données, SOAP, XML...

#### 9. Applications SharePoint

- Créer et déployer un modèle de site



**Durée** (module d'une journée minimum) : 2 journées, soit 14 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 13.3.4 SharePoint : Administrateur de sites

**Objectifs :**

- Animer un site de collaboration d'équipes avec SharePoint
- Définir les listes, discussions et bibliothèques nécessaires à l'espace collaboratif
- Utiliser un navigateur ou les produits Office pour gérer le contenu du site
- Gérer des espaces de réunions, avec objectifs et compte rendu
- Elaborer des enquêtes et de les dépouiller
- Gérer des bibliothèques de documents avec suivi des versions
- Etablir des alertes permettant de recevoir automatiquement des mails lors de certains événements
- Utiliser des composants spécifiques

**Cible / niveau :**

- Ingénieurs système ou responsables de réseaux
- Pratique de la bureautique et du web

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Présentation de SharePoint**

- Avant-propos
- Présentation des produits SharePoint
- Architecture et composants d'un site



**2. Paramétrage d'un site WSS**

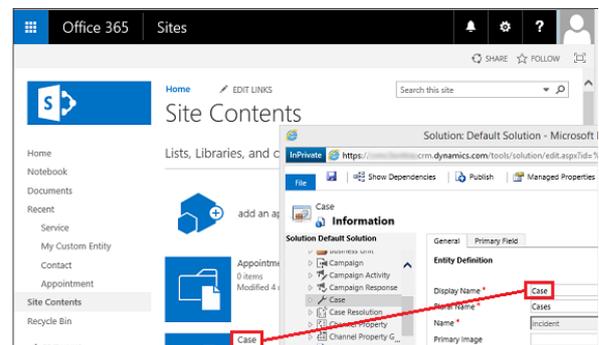
- Choix des modèles
- Ajout/Suppression de Web parts
- Définition des participants
- Gestion des permissions par la définition des rôles

**3. Accès aux sites**

- Accès depuis un navigateur
- Accès depuis Office
- Volet Office d'espaces de travail partagés

**4. Gestion des listes**

- Types de listes / Listes d'annonces
- Liste de liens hypertextes
- Liste de contact et liaison avec Outlook / Liste de tâches et liaison avec Outlook
- Créer un modèle de liste



**5. Gestion des discussions**

- Création et gestion des discussions

## INTITULE DE L'ACTION

## 13.3.4 SharePoint : Administrateur de sites

### Programme (suite) :

#### 6. Espaces de réunions

- Choix des Web parts
- Planifier une réunion / Inviter des participants

#### 7. Gestion des enquêtes

- Demander et paramétrer une enquête
- Répondre à une enquête / Dépouiller les résultats

#### 8. Bibliothèques de documents

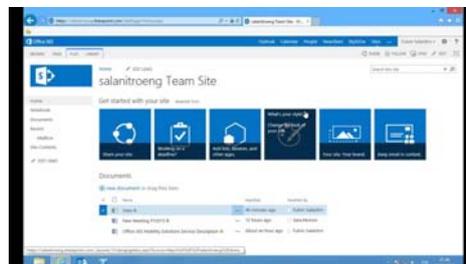
- Notion d'extraction/archivage/publication
- Créer une bibliothèque / Type de document par défaut
- Activer la gestion des versions
- Bibliothèques d'images / Bibliothèques de formulaires Infopath
- Modes d'affichage et filtrage
- Télécharger un document / Envoyer un document par Outlook
- Créer un modèle de bibliothèques

#### 9. Gestion des alertes

- Alertes par messagerie
- S'abonner aux modifications d'une liste ou bibliothèque de documents
- Abonner un membre

#### 10. Composants spécifique

- La recherche dans SharePoint
- Services Excel (publication de données Excel)
- Centres de rapports / Tableaux de bords



**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :** Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques). Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**INTITULE DE L'ACTION :** 13.3.5 SharePoint Utilisateur / Contributeur

**Objectifs :**

- Maîtriser les connaissances fondamentales pour alimenter la base de documents SharePoint : présentation des bibliothèques et listes, utilisation et personnalisation de ces listes
- Savoir gérer des documents, créer une page Web de base, personnaliser des sites et espaces de travail

**Cible / niveau :**

- Toute personne amenée à utiliser SharePoint
- Bonne connaissance d'un système d'exploitation (Windows XP, Vista, Seven) et d'office

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Introduction à SharePoint**



- Fonctionnalité de base de SharePoint
- Usages de SharePoint

**2. Présentation des bibliothèques et listes**

- Présentation des tâches, liens, calendriers et enquêtes
- Les annonces, contacts et discussions
- Les Wikis
- Les Blogs
- Les bibliothèques de documents
- Les bibliothèques de photos
- Les bibliothèques de formulaires
- L'ajout de contenu
- Les alertes
- Les flux RSS



**3. Utilisation et personnalisation des listes**

- Personnalisation des colonnes
- Création de listes personnalisées
- Création de formulaires
- Découverte des vues " Défaut ", " Feuille de données "

**4. Gestion des documents**

- Ajout et modification de contenu
- Personnalisation des colonnes / Approbation de contenu
- Paramétrer les options d'historique

**5. Création d'une page Web de base**

- Créer une page Web pour un site déjà existant
- Création d'une page de composants WebPart
- Modification d'une page Web de composants WebPart

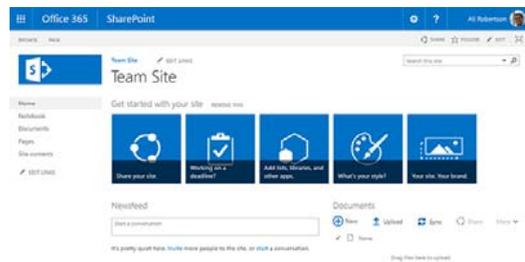
## INTITULE DE L'ACTION

## 13.3.5 SharePoint Utilisateur / Contributeur

### Programme (suite) :

#### 6. Personnalisation des sites et d'espaces de travail

- Personnalisation d'un site
- Création du titre
- Création d'une description
- Création d'un thème
- Options de navigation
- Web Parts SharePoint de type liste
- Web parts personnalisées
- Espaces de travail
- Gestion du cycle de vie
- Création et suppression d'un espace de travail
- Web Parts de répertoire de site



#### 7. Sujets complémentaires, panorama

- Les Workflows
- La recherche dans SharePoint
- SharePoint Designer
- InfoPath Designer

**Durée** (module d'une journée minimum) : 2 journées, soit 14 heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 13.4.1 Office 365 Administration et déploiement

**Objectifs :**

- Administrer Microsoft Office 365
- Savoir configurer Exchange Online
- Savoir configurer l'environnement de collaboration Lync pour l'utilisateur
- Configurer les sites SharePoint et les autorisations utilisateurs

**Cible / niveau :**

- Toute personne amenée à utiliser SharePoint
- Pratique du web et de Microsoft Office
- Les connaissances suivantes sont utiles : Windows PowerShell DNS Active Directory Certificats PKI Exchange / Lync / SharePoint

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1- Administrer Office 365**

- Introduction à Microsoft Office 365
- Se connecter à Office 365
- Planifier un déploiement Office 365
- Office 365 ' Vue d'ensemble de la gestion des licences
- Déployer les Clients Microsoft Office 365
- Administrer Microsoft Office 365
- Utiliser Windows PowerShell avec Office 365
- Identité et solutions d'accès
- Introduction à la sécurité des services Cloud
- Sécuriser Microsoft Office 365
- Vue d'ensemble de DNS et de Microsoft Active Directory Services
- Configurer Microsoft Office 365 Directory Synchronisation
- Installer et Configurer Active Directory Synchronisation
- Comprendre Active Directory Fédération Services (ADFS 2.0)
- Installer et Configurer Active Directory Fédération Services
- Fédération d'identité ' Ajouter et vérifier des domaines fédérés



**2 - Exchange Online**

- Comparer Microsoft Exchange 2010 & Exchange Online Services
- Administrer & gérer Exchange Online
- Comprendre l'archivage en ligne de Microsoft Exchange & la conformité
- Sécuriser Microsoft Exchange online via Forefront Online Protection pour Exchange de Microsoft (FOPE)
- Planifier & déployer une Migration Simple vers Microsoft Exchange Online
- Planifier & déployer une Migration progressive vers Microsoft Exchange Online
- Planifier & effectuer un déploiement hybride avec Exchange Server
- Configurer la coexistence avec Exchange Online

## INTITULE DE L'ACTION

## 13.4.1 Office 365 Administration et déploiement

### Programme (suite) :



### 3 - Lync Online

- Planifier la communication unifiée avec Microsoft Lync Online
- Administrer Lync Online
- Configurer la fédération avec les partenaires et les PIC

### 4 - SharePoint Online

- Vue d'ensemble de Microsoft Office SharePoint Server
- Administrer & gérer Microsoft SharePoint Online
- Personnalisations des services pour Microsoft SharePoint Online
- Explorer SharePoint Online & les tâches d'administration



**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** **13.5.1 Skype / Lync déploiement, configuration et gestion**

**Objectifs :**

- Savoir mettre en place la solution de communication unifiée de Microsoft Skype Entreprise
- Préparer, configurer et déployer les fonctionnalités de base du module de téléphonie de Skype Entreprise
- Configurer l'interopérabilité entre Skype Entreprise et Exchange
- Comprendre comment configurer et gérer les conférences
- Savoir sauvegarder et restaurer les données critiques de Skype Entreprise
- Préparation à l'examen de certification MCP 70-336

**Cible / niveau :**

- Professionnels de l'IT et des télécommunications
- Expérience dans la gestion d'un environnement Windows Serveur (2008 R2 ou +) et d'une application à distance à l'aide de Windows PowerShell 3.0
- Familiarité avec la gestion et la configuration des bases de données et avec les services Active Directory

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Architecture et conception**

- Vue d'ensemble - Évaluation des besoins
- Microsoft Solutions Framework



**2. Topologie de 2013 Lync Server**

- Planification des besoins en Infrastructure, outils, générateur de topologie
- Conception de Documentation à l'aide de Microsoft Office

**3. Utilisateurs et permissions basés sur les rôles**

**4. Déployer des périphériques et clients**

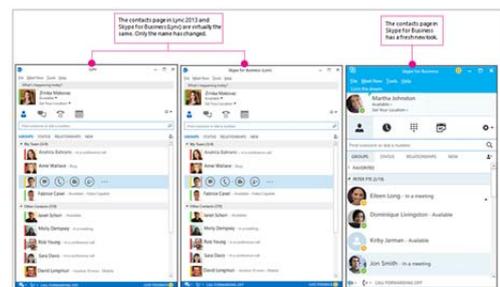
- Préparation, déploiement et gestion des clients et des téléphones IP

**5. Les conférences**

- Conception et gestion de conférences

**6. Concevoir et déployer l'accès externe**

- Les conférences et les fonctionnalités externes
- Messagerie instantanée et indicateurs de présence
- Concevoir des services de passerelle (Edge)



**7. Le chat persistant**

- Architecture et conception du chat persistant / Déploiement et configuration

## INTITULE DE L'ACTION

## 13.5.1 Skype / Lync 2013 déploiement, configuration et gestion

### Programme (suite) :

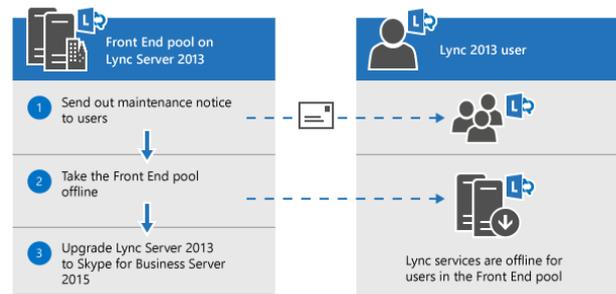
#### 8. Configurer les Services d'archivage et la surveillance

#### 9. Administrer et maintenir

- Comprendre les tâches opérationnelles
- Techniques de dépannage

#### 10. La haute disponibilité

- Configurer la haute disponibilité
- Planification et conception de l'équilibrage de charge



#### 11. Reprise d'activité

- Reprise après sinistre
- Outils pour la sauvegarde et la restauration
- Exporter et importer les données critiques
- Concevoir la résilience de Site

#### 12. Planifier la migration

#### 13. Planification pour les clients et les périphériques

#### 14. Conception d'une migration de client et de la stratégie de migration des dispositifs

**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 13.5.2 Lync Server - Services en ligne et voix

**Objectifs :**

- Mettre en œuvre les fonctionnalités Voix de Lync Server
- Configurer la messagerie unifiée avec Exchange
- Intégrer les réseaux RTC dans la conception du réseau Lync
- Gérer les téléphones et autres périphériques
- Mettre en œuvre Lync On Line, monitorer les réseaux Lync

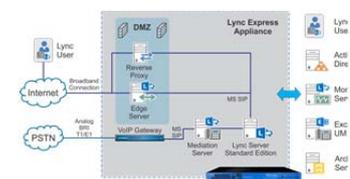
**Cible / niveau :**

- Professionnels de l'IT et des télécommunications
- Avoir suivi le cours «Skype entreprise : déploiement, configuration et gestion» ou compétences équivalentes

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

- 1- Décrire les différentes options disponibles dans diverses architectures vocales possibles avec Skype pour Business Server et Skype for Business Online
- 2- Expliquer comment les technologies Cloud modifient la conception, le déploiement et la gestion des architectures vocales
- 3- Décrire les phases de l'évaluation du réseau
- 4- Décrire les architectures vocales prises en charge
- 5- Choisir une architecture vocale pour un scénario donné
- 6- Déployer et configurer un environnement où les utilisateurs d'un domaine sont divisés entre l'utilisation de Skype pour Business Server et Skype for Business Online
- 7- Décrire le Cloud PBX avec les fonctionnalités d'appel et de conférence PSTN
- 8- Déployer et configurer des fonctions de conférence et de réunion
- 9- Déployer et configurer PSTN Conferencing
- 10-Concevoir et implémenter Skype for Business Enterprise Voice
- 11-Configurer les paramètres de la voix d'entreprise, y compris les plans de numérotation, la politique vocale, l'utilisation du RTPC, les itinéraires vocaux, les troncs et les plans de numérotation pour les DID et les extensions
- 12-Décrire Skype for Business Voice Routing
- 13-Intégrer la messagerie unifiée Exchange avec Skype pour Business Server
- 14-Configurer les fonctionnalités vocales du client Skype pour Business
- 15-Déployer et gérer Cloud Connector Edition

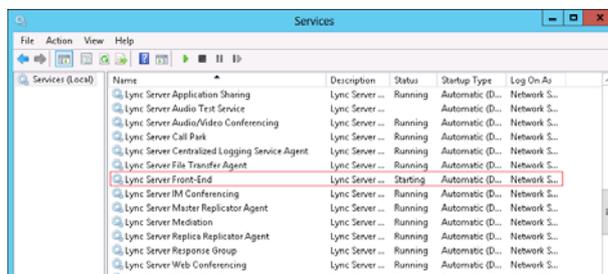


## INTITULE DE L'ACTION

## 13.5.2 Lync Server - Services en ligne et voix

### Programme (suite) :

- 16- Configurer la distribution d'appels avec les groupes de réponses
- 17- Permet de localiser les périphériques avec le service d'information sur l'emplacement
- 18- Gérer les périphériques dans Skype pour Business Server
- 19- Optimiser les communications vocales sur un réseau
- 20- Implémenter des technologies d'optimisation de bande passante telles que le contrôle d'admission d'appel (CAC), la qualité de service (QoS) et les réseaux définis par logiciel (SDN)
- 21- Tirer parti de la méthodologie de la qualité de l'appel (CQM) et des outils de surveillance
- 22- Définir et affirmer efficacement la qualité de l'appel
- 23- Identifier les outils et scénarios de dépannage
- 24- Rechercher, diagnostiquer et corriger les problèmes de qualité des appels
- 25- Dépanner des téléphones IP



**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 13.5.3 Skype / Lync : utilisateur

**Objectifs :**

- Utiliser et personnaliser Lync
- Planifier et animer des réunions
- Gérer les appels audio et vidéo

**Cible / niveau :**

- Utilisateurs qui veulent découvrir et approfondir les fonctionnalités de communication de Skype entreprise
- Un minimum de connaissances sur l'utilisation des outils informatiques (Windows, logiciels de messagerie, ...)

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

### 1. Présentation de Lync

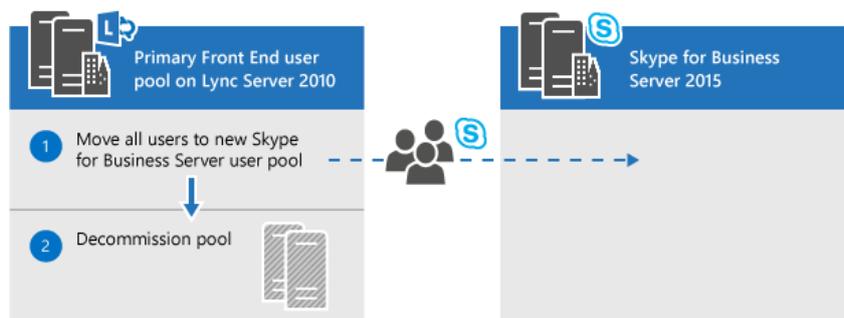
- Découvert du logiciel de communication
- Personnalisation de Lync
- Paramétrage des périphériques audio et vidéo

### 2. Communication et collaboration

- Création et réception de messages instantanés
- Appels audio et vidéo
- Transférer des fichiers
- Utiliser l'historique de conversation

### 3. Organisation des réunions en ligne

- Planification d'une réunion en ligne
- Démarrage d'une réunion non planifiée
- Définir les options de réunion ou de téléconférence
- Configuration d'une conférence rendez-vous



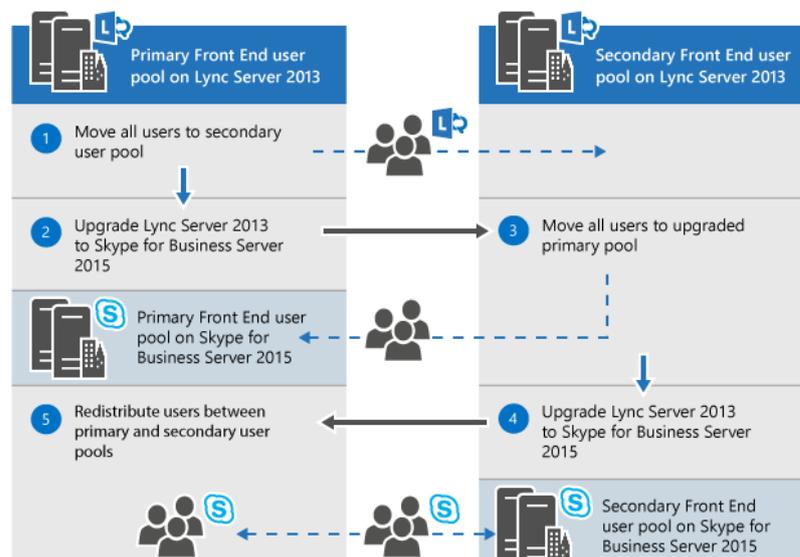
## INTITULE DE L'ACTION

## 13.5.3 Skype / Lync : utilisateur

### Programme (suite) :

#### 4. Animation d'une réunion en ligne

- Configurer et lancer une conférence téléphonique avec des contacts internes ou externes
- Gérer les participants
- Partager une présentation PowerPoint
- Partager des informations : tableau blanc, programmes bureau...



**Durée** (module d'une journée minimum) : 1 journée, soit 7 heures

**Périodes proposées :** Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques :** Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe :** Voir devis

**INTITULE DE L'ACTION :** 13.6.1 Voix IP Installation, Configuration, Dépannage

**Objectifs :**

- Maîtriser les concepts de la VoIP, notamment les protocoles de signalisation H323 et SIP
- Assurer la qualité de service du trafic de la Voix sur IP
- Apprendre à configurer la solution Open Source Asterisk

**Cible / niveau :**

- Personnes souhaitant utiliser et installer la VoIP
- Personnes souhaitant utiliser et installer la VoIP
- Avoir des connaissances théoriques et pratiques des réseaux TCP/IP et notions de téléphonie

**Nombre minimum et maximum de participants :** 1 à 12 personnes

**Programme :**

**1. Introduction à la VoIP**

- Les réseaux d'entreprise et leurs évolutions
- Les avantages et les inconvénients d'une migration ToIP.
- Les fonctionnalités utilisateurs apportées par la ToIP

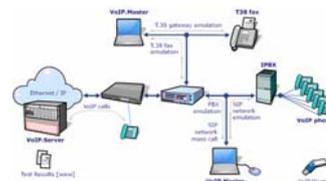


**2. Rappel sur la téléphonie traditionnelle**

- Le RTC : le réseau téléphonique classique (PSTN), le Réseau Téléphonique Commuté.
- Le réseau numérique à intégration de services (RNIS ou ISDN)

**3. Architectures et protocoles de signalisation VoIP**

- Architecture H323
  - Rôle des composants H323 : Gatekeeper, MCU, Gateway, etc.
  - Les étapes d'une communication H323 : RAS, H225, H245, etc.
- Présentation et architecture SIP
  - Rôle de composants SIP : proxy, registrar, redirection, etc.
  - Les étapes d'une communication SIP : Enregistrement, localisation, appel, mobilité, etc.
  - Comparaison SIP et H323
- Les autres protocoles VoIP
  - MGCP, MEGACO, H248, etc.
  - Le protocole IAX, le protocole d'Asterisk pour la NAT



**4. Qualité de service des réseaux IP : impacts et outils**

- Principes de la numérisation de la voix : utilisation des codecs
- Définition et concepts de la Qualité de Service Le transport de la voix
- Les faiblesses des réseaux de données pour la QoS de la VoIP
- Les outils de gestion de la QoS pour les réseaux IP (802.1P/Q, RSVP, DiffServ, MPLS)
- Les référentiels de qualité en VoIP : E-model, PESQ, PAMS, PSQM
- Les bonnes pratiques de la ToIP pour une mise en oeuvre réussie

## INTITULE DE L'ACTION

## 13.6.1 Voix IP Installation, Configuration, Dépannage

### Programme (suite) :

#### 5. Asterisk

- Le logiciel Asterisk, une solution Open Source pour la VoIP
- L'installation de Trixbox, une déclinaison d'Asterisk
- L'interface Web de Trixbox
- Suivi des messages SIP avec l'interface CLI de Asterisk
- L'utilisation des commandes de l'interface CLI de Asterisk
- Les fichiers de configuration
- La configuration d'un softphone
- La configuration d'un téléphone IP
- La création d'un plan de numérotation
- La personnalisation de la musique d'attente
- La configuration des répondeurs
- Les tâches de maintenance du serveur



#### 6. Sécuriser la ToIP

- Les nouvelles problématiques liées au passage aux solutions ToIP
- La confidentialité : protéger les flux media et les données de type signalisation
- L'intégrité : contrôler et empêcher les modifications des données transmises sur le réseau et l'usurpation d'identité
- La disponibilité : empêcher les dénis de service
- La fraude : surfacturation, détournement d'identité, etc.
- Les services d'urgence (pompiers, police, etc.)

**Durée** (module d'une journée minimum) : 3 journées, soit 21heures

**Périodes proposées** : Ouvert toute l'année

**Méthodes pédagogiques** : Le formateur travaille à partir de supports pédagogiques ludiques (QCM, Powerpoint, exemples ludiques) et participatifs (échanges entre participants et cas pratiques).

Alternance de cours et d'exemple, travaux pratiques et travaux de groupe, apport de l'expérience et des astuces du formateur.

Support de formation remis aux stagiaires en fin de formation.

**Assistance gratuite aux stagiaires par e-mail pendant 1 mois après la formation.**

**Coût jour/groupe** : Voir devis