



 FORUM Event

Programme de formations

2015-2016



FORUM Event

Décembre 2015

ESAP SA – FORUM Event

Av. du Jeu de Paume 13 - B-1150 Bruxelles - Tel 32/2/771.43.13 - Fax 32/2/771.31.70 – GSM 32/474/53.66.43

E-mail : forum@esap.be - URL : www.esap.be

TVA BE-0423.207.931 - RPM Bruxelles – IBAN BE72 3100 4180 0016 - BIC BBRUBEBB

Nos formations : les différentes formules

Toutes nos formations sont disponibles selon la **formule intra-entreprise**

Durée de chaque formation : 1 journée (sauf indications contraires)

Prix : Groupe jusqu'à 10 personnes - 1700 € (+21% TVA)

Formations adaptables "à la carte" pour répondre spécifiquement à vos besoins

Le programme de certaines formations peut être étendu sur 2 ou 3 jours pour répondre à vos besoins spécifiques. Le programme à déterminer en consultation avec le client pourra, entre autre, inclure :

- Une séance introductive de sensibilisation ;
- Un élargissement des apports théoriques en fonction des attentes du client ;
- Des exercices de mise en situation pour faciliter l'appropriation des acquis par les participants ;
- L'établissement de plans d'action individuels.

Prix 750 € (+21% TVA) par demi-jour supplémentaire



Nouvelle formule 'In-house' pour 1 à 3 participants

- Le formateur se déplace à l'endroit de votre choix :
→ plus de problème de mobilité et gain de temps pour vos collaborateurs
- Horaire adapté pour permettre aux participants de traiter les affaires 'courantes'
- Contenu de la formation : 'standard'
- Support de cours communiqué par mail 2 jours avant la formation

Durée de chaque formation : 1 journée (sauf indications contraires)

Prix : 1 ou deux personnes - 980 € (+21% TVA)

3^{ème} personne - + 220 € (+21% TVA)



La majorité de ces formations sont aussi accessibles en **formule interentreprises**.

Ces formations se donnent à Bruxelles en un lieu facilement accessible.

Le programme des formations à venir est inséré à la fin de ce fascicule.

Prix : formation d'un jour (sauf cycle dématérialisation et archivage électronique)

525 € (+21% TVA) incluant la documentation, le repas et les pauses-café

375 € (+21% TVA) par personne supplémentaire de la même entreprise

Prix : formation d'un jour (cycle dématérialisation et archivage électronique)

625 € (+21% TVA) incluant la documentation, le repas et les pauses-café

475 € (+21% TVA) par personne supplémentaire de la même entreprise

Contact : Marita Guilmot-Lennertz - forum@esap.be - Tel 02/771.43.13

Informations complètes et inscriptions : www.esap.be

Présentation générale de ESAP – ForumEvent

ESAP SA est une société de conseils et de formation créée en 1985.

- Active dans le domaine de la formation depuis plus de 12 ans.
- En 2005, création sous le nom de ForumEvent d'une plateforme de formation pour cadres et dirigeants d'entreprises :
 - Articulée autour d'une équipe d'une vingtaine de formateurs indépendants dont la plupart bénéficient d'une longue expérience professionnelle de terrain et exercent toujours des activités de consultance en parallèle à leurs activités de formation ou de coaching.
 - Offrant un panel d'environ 70 formations articulées autour de 9 thèmes majeurs :
 - ✓ Audit qualité et audit environnemental
 - ✓ Contrôle et maîtrise de soi
 - ✓ Mieux collaborer...
 - ✓ Améliorer, Changer & Transmettre
 - ✓ Gestion de projets
 - ✓ Techniques commerciales et marketing
 - ✓ Gestion et sécurité des données informatiques
 - ✓ Dématérialisation et archivage électronique
 - ✓ Droit : Entreprise et Services Publics
 - Organisant plus de 100 journées de formation ou de coaching par an.
 - Présentant un éventail de références dans les milieux industriels (Industeel, Solvay, GDF-Suez, Sonaca...), dans les services (Axa, Aéroport de Liège, Vivaqua...), dans les administrations et Services publics (Service Public Régional de Bruxelles, SPF-Justice, Police d'Anvers, Ville de Bruxelles, IBGE-BIM, Fonds des Maladies Professionnelles...) et dans les autres activités non marchandes telles que l'enseignement et l'aide aux personnes (AWIPH, Techno.bel...).
- ESAP SA est certifiée QFOR (certification qualité pour les organismes de formation) depuis 2009 (dernière re-certification : 2012).




















En juillet 2014, ESAP SA a créé une structure particulière (ESAP – ForumEvent ASBL) prenant en charge les missions de formations à destination des opérateurs publics assurant des missions de formation et de réorientation professionnelle (Forem, Techno.bel ; Technofutur TIC, Technocité...).

Plus d'informations sur www.esap.be

Liste des formations disponibles par thèmes

Formules disponibles :  interentreprise,  'in-house',  intra-entreprise 'sur mesure'

























Audit qualité et environnemental

- Intégration de l'analyse de risques dans ISO 9001 (Version 2015)    2
- Pourquoi votre certification ISO 9001 n'apporte pas les résultats espérés?   3
- La norme ISO 9001 par la pratique   4
- Outils avancés de gestion de la qualité   5
- Formation d'auditeurs internes – système qualité    6
- Développement d'un système de gestion environnementale : ISO 14001   7
- Créer un système-qualité unique ISO 9001, ISO 14001 et ISO 18001    8
- Programme de formation à l'audit environnemental   9

Gestion des ressources humaines – Contrôle et Maîtrise de soi

- Self-Coaching ; devenez votre propre coach !    11
- Les clés de l'assertivité    12
- L'intelligence émotionnelle au service de l'entreprise   13
- Gestion du temps et organisation personnelle    14
- Prise de parole en public    16
- Adoptez une attitude positive, moteur d'efficacité de votre entreprise!   17
- Résoudre un problème : simple et facile!    18
- Du stress au burn-out : mieux vaut prévenir que guérir !    19




Gestion des ressources humaines – Mieux collaborer...

- Les outils d'une communication efficace en entreprise    21
- Comment déléguer plus et mieux    22
- Gestion de conflits    23
- Les leviers de la motivation    24
- Techniques de réunion    25
- Réussissez vos entretiens annuels d'évaluation    26
- Les clés d'un management efficace pour une équipe gagnante    27
- Renforcez les capacités opérationnelles de vos assistant(e)s    28





Gestion des ressources humaines – Améliorer, Changer & Transmettre...

- Finance pour les non-financiers  31
- Les tableaux de bord : outil stratégique  32
- ISO 26 000 et Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)  33
- Responsabilité Sociétale des entreprises : les enjeux du reporting  34
- Formation de formateurs occasionnels  35





Gestion de projets

- Techniques de base de la gestion de projets  38
- Les outils de la gestion de projets  39
- Gestion de projets informatiques  41





Techniques commerciales et marketing













- Techniques de négociation pour améliorer les ventes  43
- Techniques de négociation pour optimiser vos achats  44
- Techniques de négociation pour vos contrats internationaux  46
- Mieux présenter votre entreprise pour renforcer votre impact commercial  48

Gestion et sécurité de données informatiques






- Mise en pratique de la loi "vie privée".  51
- Surveillance des outils "internet" sur le lieu de travail  52
- Gérer l'accès aux informations sensibles, aux ressources et aux documents de l'entreprise  54
- Développement et gestion d'une politique de sécurité de l'information.  55

Dématérialisation et archivage électronique

- Présentation des formations..... 57
- Méthodologie pour réussir un projet d'archivage électronique ou de dématérialisation  58
- Méthodologie d'un projet d'archivage électronique – Mise en pratique pour la gestion des e-mails  60
- Dématérialisation, classification et sécurisation des données  62
- Dématérialisation, preuve « électronique » et risques  64

- Dématérialisation, normes et certification d'un Système d'Archivage Electronique 66
- L'archivage électronique au regard du droit : quelle sécurité juridique ?  ..68
- Méthodologie et Politique d'Archivage (2 jours)  70
- Méthodologie d'archivage et rationalisation du stockage (2 jours)  72
- Sécurité et archivage électronique (2 jours)  74
- Méthodologie en dématérialisation et gestion des e-mails (2 jours)  76
- Méthodologie d'un projet de dématérialisation et d'archivage électronique, application aux e-mails (3 jours)  78
- Gestion électronique de documents (GED)   81
- La signature électronique.  83

Droit : Entreprise et Services Publics

- Gestion de la propriété intellectuelle en entreprise 86
- Logiciels: protection et pratiques contractuelles  87
- Comprendre et respecter les licences libres/open source 88
- Les droits du patient  89

Cours de langues individuels par téléphone

- Présentation du concept 92
- Les différents abonnements 93
- Conditions générales 94

Agenda des formations interentreprises 2014-2015..... 95

Présentation de nos formateurs..... 96

Références..... 99

Conditions de vente..... 102



**Audit qualité
et environnemental**



FORUM Event

Intégration de l'analyse de risques dans ISO 9001 (Version 2015)

Maîtrisez les étapes-clé de l'analyse de risques pour contribuer à une meilleure organisation de l'entreprise

Constats

La prochaine version de l'ISO 9001 est annoncée pour 2015. Parmi les évolutions annoncées, la principale concerne l'intégration de l'analyse des risques liés aux activités de l'organisme ; celle-ci fera partie intégrante des audits de certification ou de re-certification. Cela appelle de nombreuses questions : sur quels risques doit porter cette analyse?; comment l'implémenter?; jusqu'où faut-il aller?; comment intégrer les résultats de cette analyse dans la gestion du système qualité?

Les enjeux de l'analyse de risques dans la gestion du système qualité

- Offrir une opportunité de consolider le système qualité.
- Crédibiliser la gestion du système-qualité en la centrant sur les éléments prioritaires de l'activité
- Appliquer une analyse efficace et transparente.
- Mettre en évidence l'importance de la prévention active des risques
- Intégrer la gestion des risques à la gestion du système qualité et appliquer les procédures prévues en cas de risque avéré.
- Intégrer la gestion des risques dans le processus d'audit interne

Tels sont les éléments à prendre en compte pour améliorer la contribution de l'analyse à une meilleure organisation de l'organisme

Programme

1. **Mise en place de l'analyse des risques**
 1. Composition du comité de gestion des risques
 2. Pouvoir et responsabilité du comité
 3. Méthode de travail
2. **Définition du champ d'application de l'analyse des risques**
 - Jusqu'où pousser l'analyse de risques
3. **Identification et classification des risques**
 - Méthodes d'enregistrement et de traitement des risques
4. **Analyse des risques proprement dite**
 1. Méthode d'analyse de risques disponibles :
 - AMDEC
 - HACCP
 - 6 sigma
 2. Modes de neutralisation des risques
 3. Surveillance des risques
 4. Actions correctives appliquée aux risques
5. **Gestion du système qualité et gestion des risques**
6. **Certification ISO 9001 avec gestion des risques intégrée**

Possibilité de suivi

La formation peut-être prolongée par un suivi personnalisé afin de permettre l'intégration du contenu de la formation dans le contexte de l'entreprise (Pour les conditions et réservations, veuillez contacter Marita Guilmot-Lennertz - forum@esap.be - Tel 02/771.43.13).

Public cible

Cadres et dirigeants chargés d'organiser la gestion des risques au sein de leur organisation et d'en améliorer l'efficacité ainsi que l'utilité.

Formateur : Marcel Gonieau

Pourquoi votre certification ISO 9001 n'apporte pas les bénéfices espérés ?

Transformez votre système qualité ISO-9001 en outil de gestion incontournable...

Constats

Beaucoup d'entreprises ayant développé une démarche de certification ISO 9001 se retrouvent, au bout du compte, désillusionnées : tant d'énergie dépensée pour obtenir en final un amas de procédures lourdes, contraignantes et inutilisées. De plus, les données de gestion issues du fonctionnement du système qualité sont traitées à part dans des réunions essentiellement destinées à «faire le nécessaire pour ne pas perdre la certification».

Le remède: Intégrer la qualité dans l'ensemble des outils de gestion de votre entreprise

Pour remédier à cette situation et tirer le meilleur profit de votre certification ISO 9001 il est nécessaire d'intégrer le système qualité dans l'ensemble des outils de gestion de votre entreprise en reconsidérant en particulier: la stratégie et les objectifs de l'entreprise, l'intégration des données de gestion, la gestion de l'organisation par ses processus-clés et l'organisation des enquêtes de satisfaction.

Programme

1. Exprimer la stratégie en termes compréhensibles par tous
2. Traduire la stratégie en projet d'entreprise dans des termes clairs et mobilisateurs
3. Faire vivre votre stratégie
 1. Diffuser le projet d'entreprise et sensibiliser chacun à sa réussite
 2. Identifier et mettre en place les moyens de communication efficaces au sein de l'entreprise.
4. Revoir le système de définition d'objectifs et d'évaluation
 1. Etablir les liens entre les priorités stratégiques, les objectifs individuels et les critères d'évaluation
 2. S'assurer de la prise en compte des éléments majeurs pour l'entreprise et le développement de ses activités en réponse à son environnement
5. Intégrer l'ensemble des données de gestion
 1. Piloter l'entreprise à l'aide d'indicateurs généraux et de performance des processus.
 2. Communiquer à partir des indicateurs et des résultats.
 3. Analyser les performances et ajuster les objectifs
6. Gérer l'organisation par ses processus clés
 1. Identifier et faire vivre les processus clé.
 2. Organiser l'amélioration de l'organisation des processus par la mise en œuvre et le suivi de plans d'actions correctives et préventives.
7. Auditer le bon fonctionnement des processus clés
 1. Auditer l'écart entre l'organisation décidée et celle qui est réellement respectée.
 2. Evaluer la maîtrise des processus par les actions de maîtrise des risques liés aux processus
8. Organiser des enquêtes de satisfaction et de perception des clients
 1. Mesurer l'écart entre l'image voulue et l'image perçue
 2. Identifier et prendre en compte les attentes des clients
 3. Réévaluer la politique qualité en y intégrant la prise en compte des attentes des clients

La formation traitera tout particulièrement des situations et/ou des problèmes soumis par les participants.

Possibilité de suivi

La formation peut-être prolongée par un suivi personnalisé afin de permettre l'intégration du contenu de la formation dans le contexte de l'entreprise (Pour les conditions et réservations, veuillez contacter Marita Guilmot-Lennertz - forum@esap.be - Tel 02/771.43.13).

Public cible

L'exposé s'adresse aux cadres et dirigeants d'entreprises ayant obtenu leur certification et qui désirent optimiser l'organisation de leur entreprise et rassembler l'ensemble des outils de gestion existants en un tout cohérent.

Formateur : Marcel Gonieau

La norme ISO 9001 par la pratique

Recevez les réponses à vos questions relatives à votre système qualité ISO 9001 !

Objectifs

Répondre aux questions que vous vous posez concernant la mise en place, le fonctionnement et l'utilité du système qualité de type ISO 9001 (ou 17025 et assimilés) que vous avez mis en place dans votre entreprise ou que vous êtes en train de créer. Après consultation préalable des participants avant la formation pour fixer les besoins et les attentes de chacun, la formation s'attachera à aborder les questions spécifiques retenues par les participants pour y apporter des réponses essentiellement pratiques.

Fonctionnement général de la formation

1. Présentation et approbation par les participants du plan de travail élaboré au préalable sur base :
 - o De votre intérêt pour les **questions standards** qui vous auront été adressées dès votre inscription
 - o De vos questions spécifiques qui devront nous parvenir au plus tard une semaine avant la formation
Bien entendu, les questions complémentaires posées pendant la journée seront traitées.
2. Réponse aux questions, dans l'ordre chronologique du plan de travail

Présentation synthétique des questions standards

Par sa pratique le formateur connaît fort bien les questions types que se posent les dirigeants, cadres et Quality Managers qui mettent en place ou vivent avec un système qualité. Ces questions sont rassemblées en une liste qui vous sera envoyée dès votre inscription. Vous nous retournerez alors la liste en indiquant les 5 questions pour lesquelles vous souhaitez en priorité une réponse pendant la journée. **Les participants sont invités à ajouter toutes les questions relatives à leurs expériences personnelles.**

Voici un **extrait** de la liste de questions standards :

1. *Questions standard globales*
 - o Nous avons plus de 50 procédures qui ne sont jamais utilisées. Comment les rendre utiles et/ou les supprimer sans vexer les auteurs ?
 - o Nous avons fait un gros travail initial et maintenant, plus rien n'est à jour. Avez-vous une (des) solutions ?
 - o Comment dynamiser notre revue de direction ?
 - o Les audits internes prennent un temps fou et sont mal perçus. Y-a-t-il des remèdes ?
 - o ...
2. *Questions standards spécifiques*
 - o Concrètement, en quoi consiste le point « surveillance et mesure des processus » ? Ne fait-il pas de plus double emploi avec les tableaux de bord de gestion que nous possédons déjà ?
 - o Même question concernant le point « surveillance et mesure du produit »
 - o Quelle est la différence entre procédure et processus ?
 - o Comment élaborer une politique qualité, quel contenu lui donner et comment faire pour qu'elle ne reste pas une déclaration d'intention ?
 - o Que faut-il prévoir pour le point « Compétences, sensibilisation et formation ?
 - o ...

Public cible

Tout dirigeant et cadre ayant autorité dans la mise en place ou l'amélioration du système qualité existant et, cela va de soi, les Quality Managers

Formateur : Marcel Gonieau

Outils avancés de gestion de la qualité

Découvrez les fonctionnalités et les conditions d'application des outils avancés de gestion de la qualité

Constats

Beaucoup de sociétés ont effectué avec succès une démarche qualité classique, menant par exemple à une certification ISO 9001. Néanmoins, pour améliorer leurs performances, elles ont souvent besoin d'outils plus pointus que ceux associés à une démarche traditionnelle.

Objectifs

Cette formation vise à faire l'inventaire des principaux outils « avancés », à en expliquer le principe et la finalité, et à préciser dans quelles circonstances il faut ou ne faut pas les utiliser.

Contenu de la formation

1. Introduction
2. Les outils avancés et le cycle de vie des produits
3. Les outils avancés et la satisfaction des clients
4. Principaux outils avancés :
 - AMDEC : outil de prévention (Analyse des Modes de Défaillances et de leur Effets Critiques)
 - QFD : Quality Function Deployment : permet de traduire les exigences exprimées par les clients en éléments concrets permettant un travail de conception mieux ciblé.
 - Benchmarking : rechercher une référence sur le marché en vue de s'améliorer.
 - Six Sigma : méthodologie permettant de systématiser le processus d'amélioration continue.
 - DFMA : méthodologie permettant de travailler en amont (au niveau de la conception) en vue de diminuer les coûts liés à la fabrication, à l'assemblage ou à la maintenance.
 - Calcul de coûts de non-qualité : permet de les calculer, de les gérer et de sélectionner les actions-clés en vue d'améliorer la qualité tout en diminuant les coûts.
 - SPC : méthodologie permettant d'anticiper les problèmes par une gestion statistique pointue des processus-clés.
 - Méthodes Taguchi : ensemble de méthodologies permettant de cibler au mieux le travail de conception d'un produit ou d'un service.
5. Conseils de choix et de mise en place.

Public cible

L'exposé s'adresse aux cadres et dirigeants opérationnels placés dans une des situations suivantes :

- Le personnel est trop technique et pas assez orienté client
- Certaines situations non souhaitées se répètent malgré tout
- Les objectifs sont atteints de manière erratique
- Les coûts sont trop élevés
- Les clients continuent à se plaindre malgré les efforts d'amélioration

Formateur : Philippe Smans

Formation d'auditeurs internes – système Qualité

Maîtrisez les étapes-clé de l'audit qualité pour contribuer à une meilleure organisation de l'entreprise

Constats

Les audits internes « qualité » (ISO 9001) sont un moyen précieux d'amélioration de l'organisation de chaque entreprise s'ils sont réalisés dans un esprit constructif par des auditeurs bien formés et motivés. Trop souvent, nous constatons qu'il en est autrement. Les rapports d'audits sont vides de sens ou ne rapportent que des observations de détail quand ils ne se résument pas à un hermétique «RAS». Des auditeurs peu motivés, des audits par procédure, l'ignorance des processus majeurs sont autant de défauts de pratique à éviter ou à résoudre pour améliorer cette situation.

Les enjeux de l'audit interne du système qualité

- Une approche plus réaliste menée par des auditeurs de processus indispensable pour dégager des voies d'amélioration.
- La prise en compte des risques à maîtriser pour une meilleure organisation.
- Animer les audits par des études de cas discutées par tous les intervenants sur un même processus.
- Un support dynamique pour la rédaction, la diffusion et le suivi des demandes d'actions correctives.

Tels sont les éléments à prendre en compte pour améliorer la contribution des audits internes à la meilleure organisation

Le contenu de la formation

1. Audit interne des processus
 - Audit organisationnel et audit technique ou opérationnel
 - Décision d'un audit et responsabilités
 - Cartographie des processus et de leurs interfaces
 - Les 4 axes de la maîtrise des processus (documentation SMQ, équipement, GRH et communication)
 - Analyse des processus
 - Analyse des risques liés aux processus.
2. Planification et Planning des audits internes
 - Plan d'audit
 - Planning des audits
 - Sélection et formation des auditeurs internes
3. Préparation des audits internes
 - Types de questions
 - Approche organisationnelle et approche opérationnelle ou technique
 - Logique de la préparation
 - Trucs et astuces pour alléger la préparation
 - Exemple récapitulatif d'un questionnaire d'audit
 - Etude de cas
4. Conduite des audits internes
 - Maîtrise du temps et des lieux
 - Règles déontologiques et professionnelles de l'auditeur
 - Visualisation graphique du «questionnement»
 - Exercices réels d'audit sur le terrain
 - Conduite des audits par étude de cas
 - Debriefing des exercices
5. Rédaction des documents d'audits internes
 - Procédure et instruction d'audit interne
 - Rapports de non-conformité
 - Rapports d'audits internes
 - Synthèse des audits internes
 - La réunion de clôture

Suivi de la formation - Coaching personnalisé :

La formation peut-être prolongée par un suivi ou un coaching personnalisé afin de permettre l'intégration de son contenu dans le contexte propre de l'entreprise (Pour les conditions et réservations, veuillez contacter Marita Guilmot-Lennertz - forum@esap.be - Tel 02/771.43.13).

Public cible

Cadres et dirigeants chargés d'organiser les audits internes au sein de leur organisation et d'en améliorer l'efficacité ainsi que l'utilité.

Formateur : Marcel Gonieau

Disponible en :



Formules disponibles :



Développement d'un système de gestion environnementale : ISO 14001

Maîtrisez les éléments clés qui doivent faire partie intégrante d'un système de gestion environnementale

Constats

A partir des années 1980 le renforcement de la législation environnementale et les pressions exercées par l'ensemble des parties prenantes a conduit les entreprises, et les services publics, à s'équiper progressivement de systèmes de management environnementaux. Entretemps un nombre croissant de normes et de référentiels différents sont apparus, aux champs d'application différents, ce qui entraînait des risques de contradiction et des surcoûts importants pour les entreprises. C'est dans ce contexte difficile que, suite au Sommet de Rio en 1992, la norme ISO 14001 a été développée pour offrir aux entreprises une méthodologie efficace pour démontrer à leurs partenaires que la gestion des risques environnementaux est organisée et maîtrisée.

La norme ISO 14001 répond ainsi à deux impératifs pour les entreprises :

- Etre en conformité avec la législation en vigueur et gérer les risques environnementaux.
- Evoluer vers une amélioration continue des performances environnementales dans le contexte du management global de l'entreprise.

Objectifs de la formation

La formation détaillera la méthodologie et l'implémentation pratique d'un système de gestion environnementale. Les questions suivantes sont adressées :

- Quelles priorités doivent être suivies ?
- Quelles ressources doivent être libérées ?
- Quelles sont les caractéristiques d'un système de gestion environnementale adéquat ?

Des cas pratiques aideront à évoluer d'un concept théorique à la mise en œuvre concrète. Les participants sont invités à partager leurs expériences.

L'objectif de cette formation est d'apporter une réponse structurée à la question suivante : comment mettre en place et entretenir un système de gestion environnementale performant ?

Contenu de la formation

La première partie de la formation développera la problématique environnementale en tant que telle. Cette introduction sera suivie d'un passage en revue des exigences de la norme ISO 14001 en détail et illustrée par des cas concrets :

1. Introduction ISO 14001/ EMAS. Gestion environnementale. Identification et analyse des aspects environnementaux.
2. Détermination des aspects environnementaux significatifs. Exigences légales et autres exigences.
3. Politique environnementale et objectifs. Structure et responsabilités. Formation.
4. Maîtrise des activités. Situations d'urgences.
5. Documentation ISO. Gestion des documents.
6. Monitoring et mesurage. Déviations, actions correctives et préventives. Enregistrements. Communication interne et externe
7. Audits internes. Revue de direction. Manuel Environnemental.

Suivi de la formation - Coaching personnalisé :

La formation peut-être prolongée par un suivi ou un coaching personnalisé afin de permettre l'intégration de son contenu dans le contexte propre de l'entreprise (Pour les conditions et réservations, veuillez contacter Marita Guilmot-Lennertz - forum@esap.be - Tel 02/771.43.13).

Public cible

Cette formation est destinée aux personnes qui sont impliquées dans la préparation ou la mise en œuvre de procédures environnementales ainsi que du développement d'un système de gestion environnemental selon la norme ISO 14001.

Formateur : Sandrine Pochet

Créer un système-qualité unique ISO 9001, ISO 14001 et ISO 18001

Développez un système organisationnel commun et cohérent pour les normes ISO 9001, ISO 14001 et ISO 18001 !

Constats

Souvent après une certification de type ISO 9001, beaucoup d'entreprises optent, par besoin ou nécessité, pour une démarche environnementale et de sécurité de type ISO 14001 et ISO 18001. Pour ce faire, elles développent deux systèmes de gestion parallèles à celui initialement implanté provoquant des triples emplois, des pertes de temps, d'efficacité et de cohérence. De même, il est fréquent de voir trois Quality Manager coexister prenant des initiatives dans des domaines semblables.

L'objectif de ce séminaire est d'examiner comment créer un système organisationnel commun et cohérent.

Le contenu de la formation

1. Créer le moteur de l'organisation en rassemblant l'ensemble des projets de développement dans une déclaration unique : le projet d'entreprise
2. Développer l'ossature unique de l'organisation de l'entreprise : la cartographie de l'ensemble des processus
3. Différence essentielle entre processus organisationnels et procédures techniques
4. Tronc commun pour les 3 normes
5. Exigences spécifiques aux normes 14001 et 18001 :
 - Analyse environnementale
 - Politique environnementale
 - Objectifs et indicateurs de la performance environnementale
 - Déclaration et publication environnementale
 - Analyse des risques pour la sécurité et la santé du personnel
 - Politique de prévention et de protection des accidents du travail
 - Gestion et fonctionnement des structures de prévention et de protection du travail
 - Publication et analyse des statistiques des accidents du travail
6. Rôle du Responsable chargé de piloter les 3 systèmes et rôles des relais spécifiques à chaque système
7. Développer une méthode d'audits internes traitant simultanément des 3 sujets. Point particulier sur les audits par études de cas permettant d'auditer plus de 10 personnes en même temps
8. Créer un système de gestion des réclamations et de gestion des non conformités internes communs aux 3 systèmes :
 - Méthodes d'enregistrements communes
 - Lien unique avec les actions correctives et préventives
9. Organiser une revue de direction traitant les mêmes sujets vus sous des angles différents :
 - Actualité du projet d'entreprise (mise à jour éventuelle des politiques qualité, environnementale et de sécurité)
 - Définition des objectifs prioritaires dans les 3 domaines
 - Gestion des formations et des compétences
 - Résultats des indicateurs de performance
 - Synthèse des résultats des audits internes
 - Synthèse des réclamations et des non conformités internes
 - Bilan du fonctionnement des actions correctives et préventives et nouvelles actions
 - Résultats des enquêtes clients (enquêtes de satisfaction et d'image)

Possibilité de suivi

La formation peut-être prolongée par un suivi personnalisé afin de permettre l'intégration du contenu de la formation dans le contexte de l'entreprise (Pour les conditions et réservations, veuillez contacter Marita Guilmot-Lennertz - forum@esap.be - Tel 02/771.43.13).

Public cible

La formation s'adresse aux cadres et dirigeants d'entreprises désirant optimiser l'organisation de leur entreprise et rassembler l'ensemble des outils de gestion existants en un tout cohérent.

Formateur : Marcel Gonieau

Programme de formation à l'audit environnemental

Maîtrisez la méthodologie de l'audit environnemental !

Constats

Le développement d'un système de management environnemental est un investissement dont l'efficacité doit être suivie d'une façon régulière pour évaluer si le système est toujours bien opérationnel et s'il répond aux besoins des utilisateurs et aux exigences de la norme de référence.

Objectifs

La formation s'attache à présenter la méthodologie d'audit environnemental, les contraintes à prendre en compte et les moyens à mettre en œuvre pour apporter le meilleur résultat à toutes les parties intéressées. Les thèmes abordés placent les participants dans la situation d'auditeurs internes chargés de la mission d'audit environnemental dans différents secteurs d'activités de leur entreprise. Les participants sont invités à témoigner de leur propre expérience et à argumenter les thèmes abordés. L'objectif de cette formation est d'apporter des réponses structurées aux deux questions suivantes:

- Comment mettre en place et entretenir un système d'audit environnemental performant ?
- Comment remplir de façon efficace le rôle d'auditeur environnemental et réaliser avec succès les audits du système de management environnemental ?

Le contenu de la formation

- 1. Planification et Planning des audits internes**
 1. Plan d'audit
 2. Planning des audits
 3. Sélection et formation des auditeurs internes
- 2. Préparation des audits environnementaux**
 1. Eléments fondamentaux de la norme ISO 14001 à prendre en compte
 2. Inventaires des données nécessaires pour la préparation de l'audit
 3. Logique de la préparation
- 3. Conduite des audits environnementaux**
 1. Maîtrise du temps et des lieux
 2. Règles déontologiques et professionnelles de l'auditeur
 3. Recherche des améliorations de maîtrise des contraintes environnementales
 4. Discussion de cas
- 4. Rédaction des documents d'audits environnementaux**
 1. Procédures et instructions d'audit environnemental
 2. Rapports de non-conformités
 3. Rapports d'audits environnementaux
 4. Synthèse des audits environnementaux
 5. La réunion de clôture

Suivi de la formation - Coaching personnalisé

La formation peut-être prolongée par un suivi ou un coaching personnalisé afin de permettre l'intégration de son contenu dans le contexte propre de l'entreprise (Pour les conditions et réservations, veuillez contacter Marita Guilmot-Lennertz - forum@esap.be - Tel 02/771.43.13).

Public cible

- Les coordinateurs environnementaux,
- Les actuels et futurs auditeurs internes du système de management environnemental,
- Les auditeurs qualité interne qui, éventuellement, souhaitent auditer le système de management environnemental, oui ou non intégré,
- Les directeurs et responsables qui souhaitent étendre leurs connaissances relatives aux systèmes de management environnemental et à l'audit environnemental.

Formateur : Marcel Gonieau

Gestion des ressources humaines

Contrôle et Maîtrise de soi



FORUM Event

Le self-Coaching : un outil à la disposition de chacun

Devenez votre propre coach !

Le Self-Coaching (Coaching de soi) : un outil à la disposition de chacun?

Le principe de la formation part d'un credo et d'une observation : chacun est capable de réussir en restant humain. L'objectif est double : donner les fondements du coaching de soi, et témoigner de ce qui marche et ne marche pas dans l'accompagnement professionnel.

Le coaching de soi est une initiation à la puissance immatérielle qui transcende notre action. Derrière l'autorité, la responsabilité, l'influence ou la confiance, il y a un acte de foi que le coaching fait émerger : devenir compositeur et acteur de sa vie.

Comme pour le coaching, la condition préalable du self-coaching est d'accepter de se remettre en cause et de vouloir changer. L'approche et les techniques proposées permettent d'intégrer au quotidien les bénéfices du self-coaching qui nous permet de prendre l'initiative de créer des changements positifs dans notre vie sans avoir besoin de l'intervention d'un conseiller externe, tout en utilisant ses outils et techniques.

La pratique du self-coaching apporte, notamment, à chacun les avantages suivants :

- développer son potentiel en prenant conscience de ses propres compétences
- garder le contrôle complet sur son propre succès
- travailler de façon plus efficace à la réalisation de ses propres objectifs
- devenir beaucoup plus efficace dans la résolution de problèmes
- augmenter sa puissance relationnelle et opérationnelle
- épargner de l'argent (en ne payant pas de coach professionnel)
- ...

Objectif

Se coacher soi-même nécessite d'apprendre les outils et techniques appropriées et de s'engager à les utiliser sur soi-même. L'objectif de la formation est d'apporter aux participants les fondamentaux de cette approche :

- apprendre quelques techniques de base de self-coaching
- s'exercer en utilisant des formulaires existants pour guider, suivre et évaluer ses propres progrès
- s'habituer à travailler par écrit
- suivre une méthode de self-coaching préalablement définie plutôt que d'essayer de changer des choses de façon impulsive et sans système.

Contenu du séminaire

- Comment produit-on nos résultats ? – le cycle « circonstances – pensées – ressentis – actions - résultats » (explication – exemples)
- Comment fonctionne notre cerveau ? (exemples – exercices)
 - le conscient et l'inconscient
 - le rôle des ressentis
 - - qui prend les décisions : conscient/inconscient ?
- La plainte, le blâme – ou comment se déresponsabiliser : stimulus - réponse
La responsabilité : stimulus – choix – réponse (discussions, exemples, situations vécues)
- Les « problèmes » des participants : où se situent-ils dans le cycle « circonstances – pensées – ressentis – actions - résultats » ? (exercices sur base des situations des participants)
- Les questions à se poser dans chaque élément du cycle – tant négatif que positif (exercices sur base des situations des participants)
- vérification émotionnelle du résultat et décision oui/non? (exercices sur base des situations des participants)


Suivi de la formation - Accompagnement personnalisé


La formation peut-être prolongée par un accompagnement personnalisé afin de permettre l'intégration du contenu du séminaire dans le contexte de l'entreprise (Pour les conditions et réservations, veuillez nous contacter au 02/771.43.13 ou par e- mail forum@esap.be).

Public cible

Le self coaching est approprié pour toute personne prête à utiliser sur elle-même des techniques de questionnement, d'écoute et de résolution de problème ayant prouvées leur efficacité sur d'autres, pour créer un changement significatif dans leur propre vie.

Formateur : François Van Kan

Disponible en : 

Formules disponibles : 

Page 11

Les clés de l'assertivité

*Comment optimiser vos comportements professionnels, quel que soit votre emploi ?
Comment concilier vos aspirations et les attentes de l'entreprise ?*

Constats

Des écarts, parfois importants, peuvent exister entre l'image professionnelle que nous souhaiterions donner et celle qui est perçue. Nous sommes évalués sur nos compétences, mais pas seulement... Nos comportements, la façon dont entrons en relation, dont nous communiquons, nos réactions en situation de stress, ... sont susceptibles d'influencer l'image que nous donnons et conséquemment la perceptions de nos résultats. De quelles clés pouvons-nous disposer pour améliorer notre assertivité, l'image que nous donnons ? Comment mieux prendre confiance en soi et inspirer confiance aux autres ? Ce sont les questions que cette formation abordera sur un mode interactif.

Objectifs

- Gagner en confiance, en crédibilité, en améliorant l'image que nous donnons.
- Mettre en œuvre une communication orale et écrite professionnelle et performante.
- Comprendre les mécanismes physiologiques et psychologiques qui sous-tendent nos motivations.
- Prendre les rênes de nos motivations en mains, autant que possible.
- Ecouter, prendre en compte les attentes ; mieux faire entendre nos aspirations professionnelles.
- Comprendre comment le stress négatif peut alimenter nos mécanismes d'échecs.
- Apprendre comment juguler les vrilles de stress et booster nos spirales de réussites.

Contenu de la formation

- Neurosciences cognitives : liens entre le fonctionnement du cerveau et la motivation.
- Découverte des sources de nos motivations, et des besoins auxquels elles sont liées.
- Appropriation et diagnostic individuel (test).
- Les clés de l'assertivité professionnelle.
- Comment préparer mieux (ou susciter) les entretiens d'évaluation ?
- Les origines, les causes et les effets du stress sur les comportements professionnels.
- Trucs et astuces pour améliorer notre communication (non verbale, orale, écrite)
- Les clés essentielles pour optimiser les relations professionnelles

N.B : La formation se veut essentiellement pragmatique. Elle sera nourrie par un apport d'expériences pratiques, des analyses de cas concrets, des jeux de rôle, des mises en situation et des échanges interindividuels.

Coaching personnalisé :

La formation peut être prolongée par un entretien ou un coaching personnalisé afin de permettre au participant d'intégrer les conditions particulières de sa situation. (Personne de contact pour connaître les conditions et fixer les modalités de l'intervention - Marita Guilmot-Lennertz - forum@esap.be - Tel 02/771.43.13).

Public cible

- Professionnels de tous niveaux

Animateur : Christian Langerôme

L'intelligence émotionnelle au service de l'entreprise

Connaître et reconnaître les émotions, s'y confronter sans violence

Le contexte

Les **débordements émotionnels** sont difficiles à appréhender, particulièrement dans le contexte professionnel. Comment réagir face à la colère excessive, aux flots de larmes, à la peur qui tétanise ? Comment exprimer nos émotions lorsqu'elles nous envahissent ? Comment se comporter lorsque ce sont nos interlocuteurs qui les expriment ?

La **pression du stress** provoque parfois ce que nous appelons un 'orage émotionnel' presque irrésistible. On peut tenter d'éluder, de fuir, de rationaliser, d'ironiser, Ces comportements ne résolvent pas grand-chose, voire, exacerbent ces débordements.

Il est cependant possible d'apporter à ces situations des réponses constructives, menant à la fois à plus de sérénité et à de meilleures performances. Cela demande de mieux connaître et reconnaître les émotions ; de mettre en place des processus avérés et efficaces, vis-à-vis de soi et dans la relation avec les autres.

Parmi les outils qui seront abordés, la **confrontation non violente** permettra aux managers d'aborder les situations tendues et de les résoudre avec un maximum de professionnalisme.

Objectifs

- Comprendre l'intelligence émotionnelle, pour mieux en canaliser les effets.
- Diminuer les impacts négatifs du stress, réconcilier performance et sérénité.
- Induire moins de stress négatif sur les collaborateurs, soutenir leur développement professionnel.
- Maîtriser les techniques de confrontation non-violente dans le contexte professionnel.

Itinéraire pédagogique

- Définir les paramètres de l'intelligence émotionnelle : 4 piliers.
- Les origines et les pièges du 'c'est plus fort que moi'.
- Moins subir et faire subir les effets pervers du stress.
- Comment diriger (entre autres : exiger, s'opposer, reprocher, sanctionner, interdire, ...) sans violence
- Comment diriger (entre autre : écouter, soutenir, encourager, féliciter, autoriser, ...) sans naïveté.
- Vérités et mensonges des émotions.
- Comment chacun perçoit la réalité de façon particulière ? Comment prendre mieux en compte ces lunettes qui déforment la réalité ?
- Exprimer et laisser exprimer les émotions, réconcilier pudeur et authenticité.
- Conflits individuels ou collectifs : quelles solutions pour le manager ?

Méthodologie

- La partie théorique étant réduite à l'essentiel, les participants sortent de cette journée avec des réponses applicables à des situations types qu'ils sont susceptibles de rencontrer dans l'exercice de leur profession.
- De nombreux exemples réels, rencontrés dans le contexte de l'entreprise permettent aux participants de traduire les apports dans leur vécu professionnels.
- Des situations réelles peuvent être proposées par les participants, elles sont alors traitées par le groupe, avec le soutien du formateur-coach.

Option complémentaire

Le programme de la formation peut être étendu sur 2 ou 3 jours et inclure, entre autres :

- Une séance introductive de sensibilisation ;
- Un élargissement des apports théoriques en fonction des attentes du client ;
- Des exercices de mise en situation pour faciliter l'appropriation des acquis par les participants ;
- L'établissement de plans d'action individuels.

Public cible

Dirigeants, managers, responsables de projets, tout professionnel amené à diriger des collaborateurs, ainsi que les professionnels dont le métier exige un comportement relationnel optimal, tels que chefs de projets, vendeurs, acheteurs....

Formateur : Christian Langerôme

Gestion du temps et organisation personnelle

Plus de 90 astuces pour gérer efficacement votre temps !

Objectifs

Fournir aux participants plus de 90 moyens et astuces pour :

- augmenter la productivité par une meilleure concentration et l'élimination des principales sources de perte de temps;
- intégrer la réalisation de projets de longue haleine dans le travail quotidien plutôt que de les reporter sans cesse au lendemain ;
- être plus efficace et plus disponible;
- diminuer le stress et les insomnies liés à une surcharge de travail, réelle et/ou ressentie, et à la multiplicité des activités.

Programme

1. Les lois humaines en matière de gestion du temps

- **La loi de l'escalier :**
 - Adapter la durée d'exécution des tâches à la réalité quotidienne
 - Intégrer l'avancement des projets de long terme dans l'urgence quotidienne
 - Organiser la formation des nouveaux collaborateurs
- **La loi de Parkinson :**
 - Fixer une durée limite pour toutes les réunions et entretiens, formels ou informels
 - Fixer des délais, élément essentiel pour gérer ses priorités et organiser le suivi des travaux demandés aux collègues, fournisseurs et clients
 - Définir le résultat attendu des activités (projets, ordres du jour des réunions,...)
- **La loi des cycles :**
 - Apprendre à gérer les interruptions plutôt que de les subir
 - Se rendre plus disponible, mais de manière organisée
- **La loi de Pareto :**
 - Repérer les principaux mangeurs de temps et les réduire
 - Adopter un rythme de travail qui maintient la concentration stable tout au long de la journée

2. La gestion du mental

- **Le mental productif :**
 - Améliorer sa concentration et diminuer le stress dans l'exécution des travaux quotidiens
 - Supprimer les insomnies liées aux tâches commencées mais non achevées
- **Le mental sélectif :**
 - Préparer le démarrage d'un projet de long terme

3. Gestion de l'information entrante et tenue d'agenda

- **L'agenda -** utiliser son agenda papier ou électronique en tant que :
 - Anti stress
 - Moyen pour augmenter sa fiabilité
 - Moyen de suivi des tâches confiées à d'autres
 - Outil de planification
- **La gestion du courrier et des mails :**
 - Traiter le courrier et les mails entrants en une seule fois et en organiser la réponse
 - L'utilité du clean desk et comment y parvenir
 - Gagner beaucoup de temps dans la manipulation des mails

4. La gestion du temps avec son responsable

- **L'organisation personnelle des collaborateurs :**
Les éléments qui donnent (encore plus) envie à votre responsable de travailler avec vous.

5. Organisation de la mise en application

- Choix individuel des techniques à mettre en application dès le lendemain
- Planning de mise en application sur 6 mois.

Suivi de la formation en entreprise

Nous recommandons un suivi de la formation, après un mois environ, dont l'organisation se présentera comme suit:

1. Coaching du responsable
 - a. suivi de ses réalisations concrètes;
 - b. le point sur la mise en application au niveau de l'ensemble de l'équipe

- c. suivi des objectifs fixés à chaque collaborateur
 - d. examen des applications futures à mettre en œuvre
2. Coaching de chacun des collaborateurs
 - a. suivi de leurs réalisations concrètes;
 - b. présentation de leur objectif personnel;
 - c. choix des techniques à mettre en œuvre individuellement;
 - d. proposition de développements futurs
3. Réunion de clôture
 - a. présentation de l'ensemble des propositions de mise en application;
 - b. présentation des recommandations du formateur;
 - c. décisions du groupe

Conditions et réservation: Marita Guilmot-Lennertz - forum@esap.be - Tel 02/771.43.13).

Public cible

- Cadres, personnes à responsabilité et collaborateurs débordés, travaillant très régulièrement plus de huit heures par jour,
- Sollicités en permanence pour exécuter de nouvelles tâches prioritaires ;
- Régulièrement interrompus dans leurs activités.
- Eprouvant des difficultés à intégrer la réalisation de projets longs dans leurs activités quotidiennes.

Formateur : François Van Kan



FORUM Event

Prise de parole en public

Comment gagner en confiance et en crédibilité ?

Le contexte

Captiver son auditoire, se montrer crédible, faire preuve de 'charisme' sont des préalables indispensables pour se faire entendre et comprendre et pour voir le discours suivi d'effets. Les auditeurs, aussi professionnels soient-ils, accordent moins d'attention aujourd'hui qu'hier et font spontanément moins d'effort d'écoute, trop gâtés peut-être par l'évolution des médias. Les formateurs sont aujourd'hui autant évalués sur leur façon de s'exprimer que sur le contenu de leur intervention. Autant de raisons de s'approprier les clés essentielles du succès lors de prise de parole en public.

Objectifs

- Stimuler l'écoute d'un auditoire professionnel;
- Conscientiser, sur base de 7 paramètres concrets, ses points forts et ses points faibles;
- Maîtriser les techniques qui rendront votre discours vivant et accrocheur;
- Adapter la prise de parole aux circonstances, à l'auditoire et ses réactions;
- Mettre en place un plan individuel de progression adapté à chacun;

Itinéraire pédagogique

La formation comprendra les étapes suivantes.

- Les 7 paramètres essentiels du langage non-verbal qui assurent la crédibilité;
- Mise en pratique de prise de parole improvisée;
- 'C'est plus fort que moi': conscientiser nos freins pour pouvoir les dépasser;
- Se servir des émotions au lieu de les subir;
- Structurer le discours en fonction des attentes de l'auditoire ; mise en pratique;
- Mise en place de plans d'actions individualisés.

Méthodologie

- Le cadre est posé de telle façon que le groupe soit 'supporter' de chacun. L'apprentissage peut ainsi se réaliser par la mise en pratique. Les premiers exercices sont courts et simples pour que les participants se libèrent de la pression qui peut être liée à ce type d'exercice.
- Les exercices sont dynamiques. Vidéoscopés, ils permettent à chacun de renforcer ses points forts, et de conscientiser ses zones de progrès. Le formateur apporte à chaque participant, selon ses besoins, le soutien nécessaire pour assurer son succès.
- Les exercices sont variés : seuls ou en groupes, avec ou sans supports visuels, pour répondre au mieux aux différentes exigences professionnelles de chacun.
- Fort des constats qu'il aura réalisés lors des mises en situation et des conseils du formateur, chaque participant établira en fin de journée un plan d'action individuel lui permettant d'optimiser ses prises de parole professionnelles.

Option complémentaire

Le programme de la formation peut être étendu sur 2 ou 3 jours et inclure, entre autres :

- Une séance introductive de sensibilisation ;
- Un élargissement des apports théoriques en fonction des attentes du client ;
- Des exercices de mise en situation pour faciliter l'appropriation des acquis par les participants ;
- L'établissement de plans d'action individuels.

Public cible

- Dirigeants, managers, responsables de projets et responsables d'équipes,
- Tout professionnel amené à prendre la parole en public.

Formateur : Christian Langerôme

Adoptez une attitude positive, moteur d'efficacité personnelle...

Comment s'épanouir dans sa propre vie au bénéfice de sa vie professionnelle ?

Le contexte

Face aux difficultés de la vie quotidienne, comment faire preuve de créativité, d'enthousiasme, de motivation et de volonté de gagner ? Comment apprendre la juste attitude à adopter pour sortir gagnant de cette situation ?

Vous serez certainement d'accord avec le principe suivant : *la bonne attitude ne vient pas du fait de gagner, mais gagner vient du fait d'une bonne attitude*. Ceci est vrai dans chaque aspect de notre vie. Gérer son attitude, c'est :

- gérer son mental et ses émotions;
- créer les événements, plutôt que de les subir;
- élever son niveau de conscience pour influencer les choses, plutôt que de se laisser influencer
- être proactif plutôt que réactif.

Comment se fait-il que si peu de gens ont la bonne attitude, même s'ils sont d'accord avec ce qui précède ? La réponse est simple: ils ne savent pas comment gérer leur attitude! Beaucoup de personnes savent ce qu'est la bonne attitude, mais très peu savent comment modifier leur attitude pour avoir plus de succès personnel, être plus attirant et créer le succès attendu par son entreprise. Changer son attitude est possible ! C'est un système que l'on peut apprendre.

Objectifs

L'objectif de la formation est d'apporter un système permettant d'améliorer notre capacité à gérer nos pensées et nos sentiments. Car ce sont nos a priori, nos pensées et nos sentiments qui conditionnent notre succès en toute chose. L'objectif est d'apprendre à devenir proactif et créateur de notre propre succès, par la gestion consciente de nos pensées et de nos émotions, en traitant tout particulièrement les points suivants:

- examiner ce qu'est l'attitude et ce qui nous empêche d'adopter la bonne attitude;
- apprendre à gérer consciemment notre cerveau et à utiliser les ressources insoupçonnées qu'il recèle;
- s'exercer à gérer consciemment et constamment nos pensées, sentiments et actions;
- analyser comment utiliser la loi de Cause à Effet à notre propre profit;
- étudier comment déceler les opportunités cachées dans toute situation;
- construire un plan d'action permettant de systématiquement travailler et améliorer notre attitude en toute circonstance.

Contenu de la formation

- L'attitude et le pouvoir personnel...: définitions
- Comment sommes-nous conditionnés ? avantages et désavantages...
- Le conscient et le subconscient : leurs caractéristiques et fonctions
- La loi de Cause à Effet, aussi universelle que la loi de la Gravité : nous sommes la cause, le résultat que nous obtenons est l'effet. Comment notre conditionnement est-il la cause de notre succès ou de notre insuccès ?
- Le cycle "pensées – émotions – actions – résultats": comment le subconscient peut jouer pour ou contre nous ?
- Comment améliorer notre succès en modifiant notre conditionnement en travaillant ce cycle "pensées – émotions – actions – résultats"
- Que sont nos croyances et comment s'organisent-elles ? Comment pouvons-nous les changer ?
- Comment gérer nos émotions et nos sentiments? Quel est leur rôle ? Comment les utiliser pour créer notre succès ?
- Le pouvoir des mots et du comportement pour générer le succès.
- Les outils de changement d'attitude.
- Le vocabulaire et son impact sur l'attitude.

Suivi de la formation – coaching personnalisé

Il est possible de prolonger la formation par des entretiens individuels ou des coachings personnalisés dont l'importance dépendra des besoins exprimés (Personne de contact pour connaître les conditions et fixer les modalités de l'intervention - Marita Guilmot-Lennertz - forum@esap.be - Tel 02/771.43.13).

Public cible

- Dirigeants et cadres d'entreprise.
- Responsables d'équipes et chefs d'ateliers.
- Responsables des départements "ressources humaines" et "communication".
- Conseillers d'entreprise et formateurs internes/externes.
- Coachs et change managers.

Formateur : François Van Kan

Disponible en :



Formules disponibles :



Page 17

Résoudre un problème : simple et facile !

(Les questions sont les réponses !)

Les 6 raisons de mauvaise résolution de problème

Ne pas résoudre un problème, ou pire – résoudre un faux problème – entraîne souvent de grandes tensions, de considérables pertes de temps et d'argent. Quelles en sont les raisons ?

1. Se tromper de problème : par exemple, désigner le fait comme problème
2. Vouloir changer l'autre plutôt que de changer soi
3. Ne pas savoir ce que l'on veut atteindre
4. Traiter le symptôme plutôt que la (les) cause(s).
5. Se tromper d'enjeux
6. Trouver trop peu de solutions

Objectif

- A la fin de la formation, les participants pourront utiliser un canevas précis et simple de résolution de problème. Ce canevas comprend 5 notions et 9 questions. Ils seront capables d'aider n'importe qui (y compris eux-mêmes) à résoudre un problème en utilisant ce canevas de manière rigoureuse. Ils auront utilisé ce canevas sur leurs propres « situations problèmes » au cours de la formation.
- En outre, ils auront expérimenté que cette manière de procéder fait gagner en moyenne de 50 à 80% du temps passé généralement à résoudre un problème (quel gain d'argent !)
- Enfin, ils découvriront que cette méthode est un formidable outil de responsabilisation du personnel de l'entreprise, car il évite de déléguer le problème vers d'autres en obligeant le « propriétaire » du problème à le résoudre lui-même.

Contenu du séminaire

- Définitions de 5 notions : faits – problème – objectif – enjeux – solutions
- Identification des questions clés à poser dans le cadre de chacune de ces notions
- Utilisation de ces questions sur les « situations problème » apportées par chaque participant

Préparation

- Il est demandé à chaque participant, préalablement à la formation, d'envoyer par mail au formateur la description très concise d'au moins 3 situations vécues actuellement qui lui « posent problème ».

Suivi de la formation - Coaching personnalisé

La formation peut-être prolongée par un coaching personnalisé afin de permettre l'intégration du contenu du séminaire dans le contexte de l'entreprise (Pour les conditions et réservations, veuillez nous contacter au 02/771.43.13 ou par e-mail forum@esap.be).

Public cible

Toute personne « responsable » au sein d'une organisation.

Formateur : François van Kan

Du stress au burn out, mieux vaut prévenir que guérir!

Comment assurer la prévention et le suivi des situations de burn-out sur le lieu de travail?

Contexte

Beaucoup le considèrent comme le mal professionnel de notre siècle. Et pour cause : à l'heure actuelle, les cas de burn out, ou syndrome d'épuisement lié au travail, ne cessent de se multiplier.

Le burn out est une pathologie de l'engagement au travail. « Les victimes sont les salariés les plus investis ». Des salariés performants et motivés ! Et donc éviter le burn out n'est pas seulement de l'intérêt du collaborateur individuel mais c'est aussi essentiel pour l'entreprise étant donné que c'est la productivité de l'organisation qui est atteinte.

Objectif

L'objectif de la formation est de conscientiser toutes les personnes concernées de leur rôle crucial dans la prévention du burn out et de les outiller face à ce nouveau syndrome afin d'accroître le bien-être au travail des travailleurs et de réduire l'absentéisme et les coûts importants que cela peut engendrer.

La formation, de nature interactive, permettra une meilleure compréhension de ce syndrome et de ses conséquences. Elle s'attachera à présenter les mesures (préventives) à prendre et les aides disponibles.

Programme

Les thèmes suivants seront abordés :

- Comprendre ce qu'est le burn out
- Identifier les symptômes du burn out
- Identifier les facteurs externes qui favorisent le burn out
- Quelles sont les personnes les plus sujettes à tomber en burn out ?
- Comprendre pourquoi une personne tombe en burn out ? Qu'est ce qui se joue pour elle ?
- Comment réagir à cette problématique en tant que Manager ?
- Que faire ou ne pas faire face à une personne sous stress pour qu'elle ne tombe en burn out ?
- Quelles pistes activer pour freiner le nombre et la durée des absences ?
- Quelles attitudes avoir envers une personne qui revient d'un burn out ?
- Où chercher de l'aide ?

Suivi de la formation - Entretien individuel

La formation peut-être prolongée par un entretien individuel. Lors de ces face-à-face, l'animateur – coach traite avec le participant d'une situation professionnelle qui le met en difficulté. Il s'agit, dans la confidentialité du coaching, d'aborder ce qui ne peut l'être de la même façon en collectif. L'objectif de cet entretien individuel est de donner au participant la capacité de s'approprier le contenu de la formation, d'en vérifier les apports dans sa pratique quotidienne, et de les ancrer dans la durée. (Pour les conditions et réservations, veuillez nous contacter au 02/771.43.13 ou par e-mail forum@esap.be).

Public cible

Dirigeants, managers, responsables de projets, tout professionnel RH ou responsable intéressé ou confronté dans son équipe à des problématiques de stress, de surcharge du travail, de burn out.

Animateur : Isabelle Marionex

Gestion des ressources humaines

Mieux collaborer...



FORUM Event

Les outils d'une communication efficace en entreprise

Maîtrisez vos relations professionnelles avec tous vos interlocuteurs

Le contexte

Les relations établies dans le cadre professionnel, le travail en équipe, le management transversal, la dynamique des projets, les échanges interculturels sont autant d'occasions nécessitant d'affûter vos **talents relationnels**.

Nous proposons une sorte de 'mode d'emploi' de la relation professionnelle avec tous vos interlocuteurs : client, fournisseur, collègue, manager ou managé.

Le Process Communication Model (**PCM**), l'un des modèles les plus pertinents, est au centre de la formation. Il offre la meilleure adéquation aux besoins actuels de l'entreprise. Vous apprendrez à poser un diagnostic fiable sur la dynamique relationnelle de vos interlocuteurs, et à leur proposer, ensuite, la réponse la mieux adaptée.

Vous connaîtrez mieux vos atouts et vos carences ; vous optimiserez, ainsi, votre potentiel relationnel.

Objectifs de la formation

- S'insérer positivement dans une nouvelle structure ou une nouvelle fonction managériale;
- Entendre et se faire entendre, quelque soit l'interlocuteur;
- Offrir à ses interlocuteurs une relation constructive et motivante, afin de générer les conditions optimales de réussite des projets;
- Aborder mieux les situations conflictuelles, les précéder lorsqu'elles reposent sur des malentendus;
- Créer à l'intérieur de l'équipe une connivence permettant à chacun de bénéficier du confort relationnel nécessaire à l'optimisation des objectifs professionnels.

Itinéraire pédagogique

La matinée est consacrée à la partie plus théorique de la formation (émaillée d'exemples professionnels concrets), l'après-midi les participants sont sollicités dans différents exercices de mise en pratique. Chacun dispose d'un support de cours reprenant la partie théorique et des exercices de mise en pratique. La formation abordera successivement:

- Les bases du comportement relationnel (pourquoi est-ce facile avec certains et tellement compliqué avec d'autres)
- Les messages contraignants ('c'est plus fort que moi') et leurs conséquences sur le comportement.
- Auto diagnostic et pistes de solutions.
- Besoins psychologiques, canaux de communication et perception du monde.
- Arrêter les vrilles de stress relationnelles, les siennes, celles de l'interlocuteur.

Méthodologie

- La partie théorique étant réduite à l'essentiel, les participants sortent de cette journée avec des réponses applicables à des situations types qu'ils sont susceptibles de rencontrer dans l'exercice de leur profession.
- Des exercices de mise en pratique sont proposés aux participants et travaillés en sous-groupes avant d'être résolus en plénière, ceci afin de favoriser la meilleure acquisition pour chacun.
- Des situations réelles peuvent être proposées par les participants, elles sont alors résolues de la même façon.

Suivi de la formation - Entretien individuel

La formation peut-être prolongée par des entretiens individuels. Lors de ces face-à-face, l'animateur – coach traite avec le participant d'une situation professionnelle qui le met en difficulté. Il s'agit, dans la confidentialité du coaching, d'aborder ce qui ne peut l'être de la même façon en collectif. L'objectif de ces entretiens individuels est de donner aux participants la capacité de s'approprier le contenu de la formation, d'en vérifier les apports dans sa pratique quotidienne, et de les ancrer dans la durée. (Pour les conditions et réservations, veuillez nous contacter au 02/771.43.13 ou par e-mail forum@esap.be).

Public cible

Dirigeants, managers, responsables de projets, force de vente : tout professionnel gagnant à améliorer ses compétences relationnelles.

Formateur : Christian Langerôme

Comment déléguer plus et mieux !

Développez vos capacités managériales pour mieux gérer vos équipes...!

Le contexte

Cadrer, contrôler, informer, affilier, motiver, déléguer, ... la liste des impératifs de la gestion d'équipes est longue. Un management efficient requiert un équilibre coordonné entre ces différents impératifs. L'expérience démontre que sous la pression du stress le manager aura tendance à accentuer certains aspects du management aux dépens des autres et que si certains managers arrivent mieux que d'autres à mobiliser leurs équipes pour atteindre les résultats attendus, il peut aussi leur arriver des revers avec certains collaborateurs ou même l'équipe toute entière.

Cette formation met en cohérence quelques uns des outils managériaux récents les plus avérés. Chaque participant pourra se les approprier et trouver ainsi le moyen de mieux assurer ses résultats, par un exercice managérial à la fois plus efficace et plus confortable pour lui-même, ses collaborateurs et les hiérarques qui le dirigent.

Objectifs

- Elargir les champs des compétences managériales,
- Fixer sans ambiguïtés le cadre des métiers et missions des collaborateurs,
- Centrer les processus sur les résultats, impliquer les collaborateurs,
- Favoriser leur adhésion, leur fidélisation dans l'entreprise,
- Motiver ses collaborateurs en déléguant mieux,
- Retrouver de l'énergie, du temps et de la motivation dans l'exercice du management,
- Gérer ses propres résistances à l'autorité, optimiser les relations avec sa hiérarchie.

Itinéraire pédagogique

Chaque participant dispose d'un support de cours reprenant la partie théorique et des exercices de mise en pratique abondant respectivement :

- les clés de mise en pratique du management situationnel ;
- l'entretien de délégation de mission ;
- l'entretien de résolution de problème ;
- l'entretien de félicitation ;
- l'entretien de reproche ;
- la mise en place de plans d'actions individualisés.

Méthodologie

- Le caractère pragmatique de la formation fournit aux participants des réponses applicables à des situations types qu'ils sont susceptibles de rencontrer dans l'exercice de leur profession.
- L'apprentissage repose sur la mise en situation des participants. Les exercices permettent aux participants de conscientiser leurs points forts et leurs zones de progrès. Les exercices sont courts pour éviter les pressions inutiles et bénéficient du support du groupé 'coaché' par l'formateur.
- Fort du diagnostic de son style de management et des constats qu'il aura réalisés lors des mises en situation, chaque participant établira un plan d'action pour améliorer son comportement managérial.

Suivi de la formation - Coaching personnalisé

La formation peut-être prolongée par un suivi ou un coaching personnalisé afin de permettre l'intégration du contenu de la formation dans le contexte de l'entreprise et la situation particulière des participants (Pour les conditions et réservations, veuillez contacter Marita Guilmot-Lennertz - forum@esap.be - Tel 02/771.43.13).

Public cible

- Dirigeants, managers, responsables de projets,
- tout professionnel amené à diriger des collaborateurs.

Formateur : Christian Langerôme

Gestion de conflits

Comment aborder et résoudre les situations de tensions et de conflits ?

Comment les anticiper, les prévenir ?

Constats

Jeux de pouvoir, stress, pressions, sentiment d'injustice, malentendus, compétition, résistances à l'autorité, envie, jalousie, ... la liste des causes de conflits en contexte professionnel est longue. S'il est vrai que les origines des situations de tensions et de conflits sont le plus souvent diffuses et complexes, il est néanmoins possible de les identifier et de mettre en œuvre des stratégies adaptées et efficaces pour les éviter et/ou les résoudre. Résoudre les conflits, apaiser les tensions relationnelles, les prévenir, les manager, c'est garantir de meilleurs résultats, mieux préserver la durabilité de l'emploi, optimiser la motivation au travail. C'est tout l'intérêt de notre formation.

Objectifs

- Poser un diagnostic sur les situations tendues, mettre en œuvre des stratégies relationnelles adaptées.
- Résoudre les conflits avec assertivité.
- Préserver ses objectifs et développer une approche résolutive de conflits de type gagnant-gagnant.
- Proposer des solutions acceptables pour toutes les parties préservant ainsi la relation à long terme.
- Etablir et améliorer durablement un climat de coopération constructive.
- Mieux réussir les négociations en les centrant sur les solutions et les besoins des différentes parties.

Contenu de la formation

- Les différents types de conflits, leurs sources et leurs effets.
- Neurosciences : origines du stress et des comportements conflictuels.
- Les différentes attitudes possibles face au conflit : avantages / inconvénients.
- Les méthodes adaptées aux types de tensions ou conflits.
- Entraînement aux comportements assertifs.
- Prendre en compte les résistances à l'autorité et dégager des issues constructives.
- Susciter l'adhésion et traiter les résistances au changement.

N.B : La formation se veut essentiellement pragmatique. Elle sera nourrie par un apport d'expériences pratiques, des analyses de cas concrets, des jeux de rôle, des mises en situation et des échanges interindividuels.

Coaching personnalisé

La formation peut être prolongée par un entretien ou un coaching personnalisé afin de permettre au participant d'intégrer les conditions particulières de sa situation. (Personne de contact pour connaître les conditions et fixer les modalités de l'intervention - Marita Guilmot-Lennertz - forum@esap.be - Tel 02/771.43.13).

Public cible :

Professionnels de tous niveaux

Formateur : Christian Langerôme

Les leviers de la motivation

Apprenez à conduire vos collaborateurs vers davantage de performance individuelle et de réussite collective !

Constats

Lors du recrutement ou de l'accession à de nouvelles responsabilités, la motivation, l'enthousiasme, l'envie sont le plus souvent au rendez-vous. Mais le stress, la pression, les tensions relationnelles, la lassitude, la routine, une conjoncture défavorable, ..., peuvent au fil du temps altérer cette motivation.

L'aptitude à la motivation requiert de la part de tous les responsables, quel que soit leur niveau d'intervention, un subtil mélange de connaissance et de savoir-faire. Le manager, le gestionnaire de projet et/ou le chef d'équipe doit pouvoir s'appuyer sur des méthodes de gestion issues de l'expérience pratique, sur une imagination créatrice et sur un savoir-faire humain riche des expériences accumulées. Il s'agit, en réalité, d'articuler de manière équilibrée et adaptée de nombreux paramètres qui répondent à des logiques fort différentes: le style de leadership du responsable, la personnalité du collaborateur, l'équipe dans laquelle il est intégré et le cadre structurel et culturel dans lequel il évolue.

Objectifs

Considérant que la motivation se doit de renforcer la cohérence des actions menées par l'entreprise et son niveau de performance il importe à tous les responsables dans l'entreprise d'explorer les principaux ressorts du comportement de leurs collaborateurs afin d'intégrer au mieux la dimension « motivation » dans leur pratique journalière. A ce titre, il sera fourni aux participants les outils pour:

- Comprendre les ressorts et les leviers de la motivation au travail.
- Mesurer le niveau de motivation des équipes et des individus, analyser les tenants et aboutissants.
- Prendre en compte les résistances à l'autorité et aux changements.
- Prendre conscience des comportements managériaux démotivants pour mieux les éviter.
- Identifier et prendre en compte les freins à la motivation.
- Mettre en œuvre des stratégies de (re)motivation lucides.

Contenu de la formation

- Approche des motivations par les neurosciences, aspects physiologiques et psychologiques.
- Grille d'analyse des niveaux de motivation individuels et collectifs.
- Les besoins professionnels, les comportements qui y sont liés, les réponses à apporter.
- Manager les comportements résistants à l'autorité, aux changements.
- Les clés du management assertif.

N.B : La formation se veut essentiellement pragmatique. Elle sera nourrie par un apport d'expériences pratiques, des analyses de cas concrets, des jeux de rôle, des mises en situation et des échanges interindividuels.

Coaching personnalisé

La formation peut être prolongée par un entretien ou un coaching personnalisé afin de permettre au participant d'intégrer les conditions particulières de sa situation. (Personne de contact pour connaître les conditions et fixer les modalités de l'intervention - Marita Guilmot-Lennertz - forum@esap.be - Tel 02/771.43.13).

Public cible

Professionnels de tous niveaux

Formateur : Christian Langerôme

Techniques de réunion

Découvrir et mettre en pratique les règles de base de l'organisation et de la conduite de réunions efficaces

Constats

Les réunions font parties de notre quotidien ! Le présupposé de base est qu'il y a plus dans deux têtes (ou plus) que dans une, et que le surcroît d'input assure de meilleures décisions. Pourtant, afin de garantir de meilleures décisions, les réunions doivent souvent être facilitées. Une réunion bien facilitée est généralement bien plus efficace et efficiente.

Quelle que soit la raison d'une réunion, les participants doivent savoir quel en est l'objectif, et comment bien collaborer. Apprendre à collaborer en réunion n'est pas si naturel que cela. Et ce n'est pas toujours facile. Le rôle du facilitateur est d'aider les participants à travailler ensemble de manière efficace en leur procurant une structure qui aide les participants à rester focalisés sur le contenu. Quelle que soit le type de réunion, le facilitateur doit veiller à un juste équilibre entre structure, contenu et processus. Le processus comprend des méthodes et outils permettant aux personnes d'interagir de manière saine et respectueuse, de prendre les bonnes décisions et de veiller à l'équanimité.

Objectifs

A l'issue de la journée, les participants seront capables de :

- gérer l'ensemble des paramètres pour organiser une réunion efficace ;
- formuler des objectifs spécifiques et concrets pour chaque sujet à l'ordre du jour ;
- décider de la durée allouée à chaque sujet à l'ordre du jour ;
- prendre note de l'information pertinente pour garder l'attention de tous pendant la réunion ;
- veiller à ce que les membres de la réunion restent focalisés sur son objet;
- garder la réunion « on track »;
- gérer le processus de décision.

Contenu

- Quand une réunion est-elle utile ? Quand ne l'est-elle pas ?
- Que préparer ?
- Combien et quels sujets à l'ordre du jour ?
- Comment formuler des objectifs clairs et spécifiques pour chaque sujet ?
- Comment construire un plan avec des délais ?
- Facilitation
 - de quoi s'agit-il?
 - définir les règles de base
 - l'évolution naturelle d'une réunion
 - comment maintenir la réunion dans le bon chemin ?
 - comment gérer les tensions entre membres de la réunion ?
 - comment organiser l'information et la prise de note ?

Public cible

- Tous managers et experts qui organisent régulièrement des réunions
- Executive managers

Nombre de participants

- Idéalement entre 9 et 12
- Un matériel de cours est distribué au démarrage de la formation

Suivi de la formation

La formation peut-être prolongée par un débriefing environ 6 semaines après la formation pour analyser l'intégration du contenu de la formation dans le contexte propre à l'entreprise (Pour les conditions et réservations, veuillez nous contacter au 02/771.43.13 ou par e-mail forum@esap.be).

Formateur : François Van Kan

Réussissez vos entretiens annuels d'évaluation...

Comment faire de l'entretien d'évaluation la pierre angulaire du management individuel ?

Le contexte

Dans la plupart des entreprises l'entretien annuel d'évaluation est institutionnalisé. Comment en faire l'outil le plus utile pour les 3 parties concernées : le collaborateur, le manager et l'entreprise ? Comment faire, au fil des années, pour que cet entretien ne se transforme pas en un simple rituel vide de sens ? Comment faire pour que le manager ne se sente pas 'coincé' entre les attentes de ses collaborateurs et les impératifs de l'entreprise ? Comment la synthèse de cet entretien peut-elle informer objectivement l'entreprise sur les ressources et les risques de son potentiel humain ? Comment en faire un réel outil de progrès, de dialogue, de motivation ?

C'est en répondant à ces questions que la formation fournira un outil performant pour que l'entretien d'évaluation puisse devenir la pierre angulaire du management individuel. La formation se structure autour d'un **cahier de mise en pratique**, ou **support d'entretien d'évaluation**, devant permettre de mener efficacement l'entretien d'évaluation.

Objectifs

- Préparer les participants à diriger des entretiens d'évaluation ;
- Faire de l'entretien d'évaluation la clé de voûte du management relationnel ;
- Fournir et expliciter le cahier de mise en pratique de l'entretien d'évaluation, base d'un outil performant pour le manager, le collaborateur et l'organisation.

Itinéraire pédagogique

Mise en situation d'un entretien type. En parcourant le support de mise en pratique de l'entretien d'évaluation, les notions suivantes sont transférées:

- préparation, implication des deux parties ;
- optimiser l'utilisation du support de l'entretien ;
- entrée en matière de l'entretien, le contrat ;
- cadrer, informer, affilier, motiver ;
- indicateurs, degrés d'appréciation, félicitations et critiques ;
- adapter le style de management aux différentes phases de l'entretien ;
- fixer les objectifs ;
- conduire le plan d'action ;
- mise en pratique à partir de cas réels de difficultés croissantes et débriefées en groupe ;
- mesure d'impact, engagement des participants pour les prochains entretiens.

Méthodologie

- Le support d'entretien est rempli au fur et à mesure par chaque participant, et discuté pour expliciter et faciliter son utilisation dans le contexte particulier de chaque participant.
- Les parties théoriques décrites dans le manuel de la formation sont brièvement présentées et accompagnent le déroulé de l'exercice pratique.
- Mise en place de jeux de rôles au cours desquels les participants sont amenés, à tour de rôle, à prendre la place de manager et de collaborateur.

Suivi de la formation - Coaching personnalisé

La formation peut-être prolongée par des coachings individuels personnalisés afin de permettre l'intégration du contenu de la formation dans le contexte de l'entreprise et la situation particulière des participants (Pour les conditions et réservations, veuillez contacter Marita Guilmot-Lennertz - forum@esap.be - Tel 02/771.43.13).

Public cible

Tout collaborateur qui dans le cadre de ses fonctions doit réaliser ou participer à des entretiens annuels d'évaluation

Formateur : Christian Langerôme

Les clés de la réussite du management multiculturel

Orientations & repères pour gérer vos collaborateurs dans un environnement multiculturel

Le contexte

Fusions d'entreprises, éloignement géographique des sièges d'exploitation et de décision, projets incorporant des nationalités et des métiers différents, ... autant de circonstances nécessitant les synergies nécessaires à l'accomplissement voire le dépassement des résultats attendus.

Communautarisme ou individualisme ? Priorité aux résultats ou aux personnes ? Logique ou intuition ? Universalisme ou particularisme ? Course contre la montre ou prendre son temps ? Etc. ... Le multi-culturisme peut générer une longue liste de dilemmes conduisant à choisir entre cynisme ou naïveté, stakhanovisme ou farniente, bien-être ou rigorisme, opportunisme ou intégrité ... Qui a raison ? Qui a tort ? Personne et tout le monde.

Comment dès lors opter pour les solutions performantes en préservant l'adhésion de ses partenaires et, mieux, en stimulant leur motivation ? Tel est l'objet de cette formation.

Objectifs

1. Identifier ses propres caractéristiques culturelles et les réflexes comportementaux qu'ils engendrent ;
2. Gommer les filtres formatant la réalité ;
3. Identifier les paradigmes différents de la culture de l'interlocuteur professionnel ;
4. Eliminer les solutions de compromis, les nivellements par le bas ;
5. Elaborer des solutions novatrices, créatrices de valeurs, en tirant le meilleur parti des différences culturelles.

Itinéraire pédagogique

1. Définir la notion de culture.
2. Quelle est mon identité culturelle ? A quels présupposés cela m'engage-t-il ?
3. Les paramètres culturels.
4. Le choc des cultures : situations professionnelles vécues.
5. Au-delà du choc des cultures : comment dépasser les dilemmes culturels.
6. Application au vécu professionnel.

Méthodologie

- Le matin est consacré à se définir l'identité culturelle de chacun, ses apports, ses limites.
- Un questionnaire permettra d'objectiver le diagnostic culturel des participants.
- Comment ce diagnostic se traduit-il en termes de comportement managérial. Comment suis-je perçu au travers d'autres lunettes culturelles ?
- L'après-midi pose le problème de la confrontation managériale à la diversité culturelle.
- Exemples et situations vécues. Pistes de solutions élaborées en ateliers par les participants.
- Comment dépasser les 'dilemmes culturels' ? Le formateur apporte des voies de solutions, les participants voient comment les adapter aux situations pratiques qu'ils rencontrent. Partage d'expériences.

Suivi de la formation - Entretien individuel et coaching

La formation peut-être prolongée par :

- *des entretiens individuels.* Lors de ces face-à-face, le formateur traite avec le participant d'une situation professionnelle qui le met en difficulté. Il s'agit, dans la confidentialité du coaching, d'aborder ce qui ne peut l'être de la même façon en collectif afin de permettre à chaque participant de s'approprier le contenu de la formation, d'en vérifier les apports dans sa pratique quotidienne, et de les ancrer dans la durée.
- *le coaching de cadres voués à l'expatriation.* Idéalement, le coaching commence en amont de la décision du cadre d'accepter la mission qui lui est proposée. Le premier objectif du coaching est d'asseoir cette décision et d'en assumer les conséquences. Le second objectif est de préparer le cadre à son départ: prise en compte des spécificités culturelles, plan d'action, intégration de l'expatriation au projet personnel de développement professionnel. Enfin un suivi peut être assuré au cours de l'expatriation.
- *le coaching global de projets multiculturels.*

(Personne de contact pour connaître les conditions et fixer les modalités de l'intervention - Marita Guilmot-Lennertz - forum@esap.be - Tel 02/771.43.13).

Public cible

- Dirigeants, managers, responsables de projets
- tout professionnel amené à exercer sa profession dans des contextes multiculturels : culture de régions, de nations, de métiers, d'entreprises, ...

Formateur : Christian Langerôme

Renforcez les capacités opérationnelles de vos assistant(e)s

Programme de développement et de soutien à l'efficacité des assistant(e)s

Le contexte

Les assistant(e)s des dirigeants et managers entretiennent un contact étroit avec les interlocuteurs de l'entreprise (clients externes et internes, fournisseurs, ...): ils (elles) sont en première ligne, ce qui leur permet de résoudre un ensemble de problèmes pour lesquels ils (elles) disposent idéalement des compétences requises ; par ailleurs, ils (elles) préparent le terrain pour faciliter l'intervention de leurs managers. Ces professionnel(le)s sont souvent pris(es) entre 'le marteau et l'enclume' des exigences des uns et des autres, et éprouvent des difficultés à choisir l'attitude la plus juste, avec en conséquence l'impression que quoiqu'ils (elles) entreprennent, le risque de reproches sera inéluctable. Dès lors, le stress inhérent à cette situation devient un facteur de démotivation, de récrimination, voire de dépression.

Lorsque un(e) assistant(e) dysfonctionne, c'est tout le management qui en subit les conséquences !

Objectifs

Se préoccuper des assistant(e)s, c'est aussi se préoccuper du management !

L'objectif de cette formation est de leur donner les outils concrets qui permettront de réguler les tensions relationnelles.

- induire un climat propice à un échange constructif sur le fond et adéquat sur la forme, quel que soit l'interlocuteur;
- faire preuve d'une qualité d'écoute assurant aux interlocuteurs qu'ils sont pleinement entendus ;
- se positionner de façon claire et ferme pour marquer un désaccord, indiquer une limite ou formuler une demande;
- piloter un entretien au travers de ses différentes étapes;
- s'adapter aux besoins spécifiques du management et de l'organisation;
- conscientiser ses zones de stress pour mieux les surmonter.

Itinéraire pédagogique

Préalable : Diagnostic du profil professionnel

Avant la formation, les participants reçoivent un questionnaire, qui sera renvoyé, complété, à l'animateur. Ce questionnaire sert de base à un diagnostic du profil professionnel des participants. Ils seront amenés, lors de la formation, à diagnostiquer eux-mêmes leur profil, le test n'ayant pour objet que de confirmer ou affiner leurs propres conclusions. Ce test se base essentiellement sur les profils du management situationnel, ce qui permet aisément de comprendre pourquoi la relation est plus facile avec certains managers qu'avec d'autres, et surtout, induit les solutions permettant d'optimiser la relation professionnelle.

2 jours de formation

Les clés de la relation professionnelle

- Les 'mécanismes' qui conditionnent la relation '*C'est plus fort que moi*';
- La relation 'OK / OK' ;
- Autodiagnostic des points forts et zones de progrès.

L'écoute active

- Reformulation ;
- Les différents types de questions, ce qu'elles induisent ;
- Aligner sa perception sur celle de l'interlocuteur.

Assertivité

- Quand s'impliquer, quand ne pas s'impliquer ?
- Comment minimiser les résistances psychologiques de l'interlocuteur ?
- Se servir du cadre, de l'organisation ; s'appuyer sur la hiérarchie.

Le stress négatif dans les relations interpersonnelles

- Comprendre son stress pour en diminuer les effets négatifs.
- Comment se prédisposer à une relation constructive ?
- Comment prédisposer son interlocuteur ?

Gérer mieux les situations difficiles

- Comprendre la complexité des émotions ;
- Comment réagir face à la colère, la déception, la peur ... ?
- Les tensions internes : collègues, hiérarchie. Comment être vecteur de professionnalisme ?

Méthodologie

Les bases théoriques sont transmises et immédiatement mises en pratique par des exercices de mise en situations. L'apprentissage se réalise par l'expérimentation à partir de courts exercices, le groupe étant le support des participants actifs au cours de l'exercice. Chaque participant dispose d'un cahier personnel de mise en pratique, il choisit ses contextes d'expérimentations et les élabore. Les solutions apportées par les participants sont prises en compte et incorporées au processus d'intégration.

Public concernée

Les personnes assurant une fonction de 'management support': assistant(e)s, secrétaires, secrétaires de direction, ...

Informations pratiques

- **Durée de la formation** : deux jours
- **Prix** :
 - Formation interentreprise - 950 € (+21% TVA)
750 € (+21 TVA) par personne supplémentaire de la même entreprise
 - Formule In-House - 2 personnes : 1850 € (+21% TVA)
3^{ème} personne : + 400 € (+21% TVA)
 - Formation en entreprise - groupe de 2 à 5 personnes : 3200 € (+21% TVA)
groupe de 6 à 10 personnes : 3400 € (+21% TVA)

Formateur : Christian Langerôme



FORUM Event

Gestion des ressources humaines
Améliorer, Changer & Transmettre



FORUM Event

Finance pour les non-financiers

Maîtrisez les concepts financiers nécessaires pour toute fonction opérationnelle...

Constats

Beaucoup de responsables opérationnels sont amenés tôt ou tard à prendre des responsabilités managériales impliquant des décisions à caractère financier, sans avoir la formation adéquate.

Or, un manager ne peut exceller dans sa fonction que s'il maîtrise aussi les aspects comptables, budgétaires et de rentabilité liés aux activités de son service/département.

Cette formation permet de comprendre les fondamentaux de la gestion financière indispensables à la plupart des fonctions managériales.

Contenu de la formation

1. Introduction : les cycles financiers de l'entreprise : cycle opérationnel et cycle d'investissement.
2. Les éléments de base : bilan, compte de résultat, tableau de trésorerie.
3. La gestion de la trésorerie
4. Les investissements : évaluation, financement et suivi.
 - Calcul détaillé de retour sur investissement (ROI, ROE).
 - Taux d'endettement optimal, effet de levier.
 - Ratios d'utilisation d'actifs (ratio de l'actif total, rotation totale de l'actif, rotation des stocks, rotation des comptes clients, rotation des comptes fournisseurs).
5. Le cycle financier opérationnel :
 - Ratios financiers de base :
 - rentabilité (marge de profit brut, marge de profit d'exploitation, marge de profit net)
 - liquidité (ratio de liquidité générale, de liquidité à court terme, du coût de service de la dette, ratio de liquidité générale, ratio de liquidité immédiate)
 - solvabilité (ratio de fonds propres, ratio d'endettement)
 - Structure de coûts : coût fixes, variables, directs, indirects et les ratios associés.
 - Fonds de roulement et Besoin en Fonds de Roulement (BFR) et les ratios associés.
 - Mesures de productivité.
6. Conclusions – questions/réponses.

Public cible

L'exposé s'adresse aux cadres et dirigeants opérationnels n'ayant pas ou peu de bagage financier, et occupant ou destinés à occuper une fonction opérationnelle dont la responsabilité couvre des aspects financiers :

- Profit & loss
- Coûts
- Productivité
- Rentabilité

Formateur : Philippe Smans

Les tableaux de bord : outil stratégique !

Comment développer des tableaux de bord pour mesurer la réussite de la stratégie...

Constats

Comme tout élément de gestion, le degré de réussite d'une stratégie ne peut s'évaluer qu'au regard de mesures. Or, ces mesures font parfois cruellement défaut, parce que les responsables ont incorporé dans leur stratégie des éléments qu'ils croient impossibles ou superflus à mesurer. A l'inverse, il est parfois difficile de cerner l'évolution stratégique car on est « noyé » par des mesures en trop grand nombre, ou peu pertinentes.

Objectifs

Cette formation permettra de clarifier les bonnes pratiques en matière d'élaboration de tableaux de bord de déploiement de stratégie, à la lumière des meilleures pratiques existantes.

Contenu de la formation

1. Introduction
2. Construire et structurer des tableaux de bord intégrés
 - Définir un indicateur
 - Les différents types de tableaux de bord
 - Construire un tableau de bord
 - Intégrer les tableaux de bord en un ensemble cohérent
3. Analyser les données des tableaux de bord
 - Relation de cause-à-effet entre opérationnel et stratégique
 - La notion de cause-origine
 - Les différentes dynamiques entre indicateurs
 - Arriver à « faire parler » les chiffres
 - Notions de variabilité naturelle et de seuil de significativité
 - Gérer les mesures : responsabilités
4. Utiliser les tableaux de bord en vue de l'évaluation stratégique
 - Processus global d'évaluation stratégique
 - Inputs et outputs de l'évaluation
 - Questions stratégiques de base
 - Choix d'actions stratégiques prioritaires
 - Lien avec analyses SWOT et Balanced Scorecard.

Public cible

L'exposé s'adresse aux cadres et dirigeants d'entreprises impliqués dans un (re)déploiement stratégique : top managers, directeurs opérationnels, contrôleurs de gestion, cadres supérieurs attachés à la Direction.

Formateur : Philippe Smans

ISO 26000 et Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)

Comment implanter la Responsabilité Sociétale au sein de son Entreprise?

Constats

Vous souhaitez intégrer des principes éthiques et de bonne gouvernance au sein de votre entreprise ? Il vous paraît important de contribuer au développement économique de manière durable et écologique, tout en intégrant les attentes sociales de vos principales parties prenantes ? Vous avez le souhait d'attirer les talents, et travailler dans une optique de gestion des coûts et ressources en "bon père de famille", tout en restant compétitif dans un environnement en perpétuel changement ? Alors la Responsabilité Sociétale vous concerne !

Mais pour adresser ces questions ... Où commencer ? Comment intégrer ces aspects dans le quotidien de l'entreprise ? Comment communiquer sur ces initiatives sociétales?

La formation aborde chacun de ces aspects et vous apporte des pistes concrètes pour développer une stratégie crédible et pragmatique.

Objectifs

- Introduire les principes de la Responsabilité Sociétale (RSE)
- Ouvrir les pistes et opportunités d'implémentation
- Préparer et mettre en œuvre un plan d'action
- Communiquer adéquatement intentions et actions
- Mesurer les impacts sur votre image et votre chiffre d'affaires

Contenu de la formation

- La Responsabilité Sociétale (RSE). Quoi ? Pourquoi ?
- De « People, Planet, Profit » aux standards ISO 26000 et IQNET SR 10
- La Responsabilité Sociétale des entreprises en Belgique
- Par où commencer ? Où fixer les priorités ?
- Toutes les sociétés passent elles par le même schéma ?
- Comment identifier et dialoguer au mieux avec vos parties prenantes ?
- Comment communiquer sur vos intentions ? Sur vos actions ?
- Comment préparer et présenter un plan d'action ?
- Comment mettre en œuvre le plan d'action ?
- Comment intégrer la RSE à un Système Qualité existant ?
- Etude de cas concrets
- Conclusions

Public cible

Managers et administrateurs d'entreprises et autres organisations

Formateur : Frédéric Wilquem

Responsabilité Sociétale des Entreprises : les enjeux du reporting

Introduction aux différentes formes de reporting autour de la RSE, ainsi qu'à son implémentation de façon pragmatique

Constats

La RSE est généralement comprise comme l'intégration au sein de l'entreprise des préoccupations sociales, environnementales et économiques dans leurs activités, vis-à-vis de l'ensemble des parties prenantes, et plus généralement de la société. Sous la pression de la contrainte du développement durable, ce concept se généralise au sein des entreprises comme un outil d'analyse de la contribution de l'entreprise au sein de la société civile et comme un outil de communication avec l'ensemble des parties prenantes.

La mise en œuvre d'un reporting RSE efficace et pertinent est ainsi devenu un enjeu pour l'entreprise dans le cadre d'une communication ouverte et transparente avec les différentes parties prenantes et le grand public.

Objectifs de la formation

Cette formation interactive vise à donner un aperçu des principes importants, des lignes directrices, des outils et des ressources afin de rapporter sur la RSE de manière crédible et pragmatique aussi bien en interne qu'en externe.

Des réponses aux questions suivantes sont formulées :

- Que comprends la communication en RSE?
- Comment peut-on communiquer de façon crédible?
- Jusqu'où peut-on / doit-on aller?
- Comment débiter intégrer l'exercice de reporting?
- Quelles sont les priorités pour mon entreprise?

Contenu de la formation

Les thèmes suivants sont présentés:

- Pourquoi et qu'est-ce que la RSE
- Réputation d'entreprise Do's & Dont's
- Communication Interne & Externe
- Communication ISO 26000
- GRI (Global Reporting Initiative)
- Environmental Management Accounting
- Integrated Reporting

Le programme de la formation est interactif, favorisant l'échange d'idées ainsi que le partage d'expériences professionnelles.

Suivi de la formation - Coaching personnalisé

La formation peut-être prolongée par un suivi ou un coaching personnalisé afin de permettre l'intégration de son contenu dans le contexte propre de l'entreprise (Pour les conditions et réservations, veuillez contacter Marita Guilmot-Lennertz - forum@esap.be - Tel 02/771.43.13).

Public cible

- Dirigeants d'entreprise, cadres, managers qui veulent implémenter la RSE dans leur organisation
- Spécialistes en communication
- Tout employé qui dans le cadre de sa fonction communique autour de la RSE

Formateur : Sandrine Pochet

Formation de formateurs occasionnels

Comment assurer le transfert de savoir et de savoir faire au sein de votre entreprise...

Situation

Il existe beaucoup de savoirs et de savoir-faire dans une entreprise. Celle-ci souhaite évidemment que ces connaissances soient transmises en interne. Autrement dit, que les experts en ces matières puissent transmettre leur savoir à leurs collègues. Toutefois, être formateur ne s'improvise pas ! Avoir des connaissances ne signifie pas pour autant savoir les transmettre efficacement... En vertu de ce principe la pédagogie requise s'avère aussi importante que le contenu et à défaut se s'y attacher beaucoup de formateurs se trouvent confrontés à l'ennui et à la démotivation de leurs participants avec toutes les conséquences directes que cela induit.

La formation de deux fois un jour (séparés d'une ou deux semaines) à l'intention de formateurs occasionnels de votre entreprise, leur apprendra à transmettre leur savoir avec plaisir et efficacité au sein de l'entreprise.

Objectifs :

- le formateur sera d'abord capable de gérer le processus de formation avec ses participants de façon à libérer les processus d'apprentissage de tous les parasites relationnels.
- le formateur maîtrisera l'ensemble des techniques nécessaires pour structurer sa démarche formative, analyser et évaluer le progrès en temps réel, gérer les phénomènes de groupe et les relations avec les participants, définir et atteindre les objectifs pédagogiques et adapter son comportement à la maturité de chaque individu.

Spécificité de la formation :

- Elle est basée sur le présupposé que tout être humain possède les ressources et le potentiel nécessaires pour atteindre ses objectifs, pour apprendre et faire face aux diverses situations de la vie. Toutefois, les participants sont souvent inconscients de leurs ressources. Le rôle du formateur est donc de les amener à les découvrir.
- Le formateur construit sa formation en partant des résultats que les participants doivent atteindre en fin de formation. Il construit sa formation en étapes logiques et séquentielles pour atteindre ce résultat.
- La méthodologie est le plus possible inductive: les participants tirent leurs propres enseignements à partir d'expérimentations.

Programme de la formation :

Préparation :

2 semaines avant la formation, les participants inscrits reçoivent un « manuel » qui leur décrit :

- ce qu'est une pédagogie efficace en termes d'apprentissage
- la différence entre objectif général de la formation et objectif pédagogique
- comment définir des objectifs pédagogiques
- le « découpage » de la matière pour atteindre ces objectifs, ou comment construire un « fil rouge »
- le type d'exercice à construire pour faire apprendre
- le type d'activité de contrôle à réaliser pour vérifier l'intégration ou l'apprentissage

Il leur est demandé d'étudier ce manuel, de séquencer leur formation selon les indications du manuel reçu et de venir à la formation avec le contenu de leur matière. Le but de cette préparation est de limiter le temps que les participants passent en formation, donc les coûts pour l'entreprise.

Jour 1 : La construction de la formation

Lors de la première journée de formation, nous réviserons la compréhension et la connaissance du manuel, et ferons travailler les participants en bi- ou en trinômes, pour qu'ils puissent s'épauler et s'entraider dans la construction pédagogique de leur matière.

A l'issue de la première journée, les participants auront construit leur « manuel du formateur ». Celui-ci contiendra :

- l'introduction de leur formation, ou comment motiver leurs participants
- la formulation des objectifs généraux, de l'objectif de la formation et des objectifs de chaque séquence
- le timing de chaque séquence formative
- les exercices proposés en cours de formation
- la manière de débriefing les exercices
- les épreuves de contrôle
- les éventuels supports de cours, tels que les diapositives, powerpoint, etc...

Jour 2 : L'animation et la gestion de la relation avec les stagiaires.

Animer une formation implique deux contraintes, souvent opposées : le respect du timing et de la progression et l'adaptation aux demandes et attentes des participants, essentielle au maintien de leur motivation à suivre cette formation. Il est donc important d'acquérir la capacité à rester dans la ligne d'une structure précise tout en étant très flexible sur le contenu de la formation. C'est pourquoi le formateur doit apprendre à adapter son comportement à la maturité du stagiaire.

Au cours de cette deuxième journée, nous demandons aux participants de donner un micro-enseignement, d'un quart d'heure maximum. Ils auront préparé ce micro-enseignement dans l'intervalle entre les deux modules. Les critères d'un micro-enseignement réussi seront donnés en fin de première journée. Au cours de ces micro-enseignements, les participants découvrent comment, par le jeu de consignes claires et des questions traitées en module 1, être capable de désamorcer les résistances et faire découvrir à l'enseigné son propre besoin, et les réponses qu'il y donne. De plus, chaque participant apprend à évaluer l'enseigné et soi-même en temps réel.

Nombre de Participants :

Pour permettre l'intégration (nous travaillons non seulement le savoir-faire, mais aussi le savoir-être) des outils et techniques, le nombre de participants à ce stage est strictement limité à dix personnes.

Formateur : François Van Kan

Informations pratiques

- **Durée de la formation** : deux jours
- **Prix** :
 - Formation interentreprise - 950 € (+21% TVA)
 - 750 € (+21 TVA) par personne supplémentaire de la même entreprise
 - Formule In-House - 2 personnes : 1850 € (+21% TVA)
 - 3^{ème} personne : + 400 € (+21% TVA)
 - Formation en entreprise - groupe de 2 à 5 personnes : 3200 € (+21% TVA)
 - groupe de 6 à 10 personnes : 3400 € (+21% TVA)



FORUM Event

Gestion de projets



FORUM Event

Techniques de base de la gestion de projets

Découvrez les étapes-clé pour réussir les projets qui vous sont confiés !

Contexte

Régulièrement les cadres et/ou leurs collaborateurs se voient confier des projets de développement et/ou de redéploiement, en plus de leur travail quotidien. Le plus souvent déjà débordés, ces cadres et collaborateurs se retrouvent face à la montagne qu'il faudra bien gravir avec les moyens du bord. En effet, les outils de gestion de projets sont soit absents de l'entreprise, soit trop complexes pour gérer les développements décidés. En conséquence, ces projets tardent à être lancés ou démarrent et font ensuite l'objet de reports constants, au grand regret de l'ensemble des parties, direction comprise.

Une solution efficace : appliquer les basics de la gestion de projets pour planifier le projet, suivre la démarche, contrôler les étapes et capitaliser l'expérience.

Objectif

La formation a pour objectif de donner aux participants les fondements de la gestion de projet tant au niveau des étapes à franchir que des méthodes et outils de travail à utiliser à chaque étape. Ils seront amenés à acquérir une vision globale sur les différentes activités à mener, d'en saisir tous les enjeux et ainsi à réaliser efficacement leur futur projet. L'accent sera mis sur une approche pragmatique principalement basée sur des cas concrets et des retours d'expérience de chefs de projets aguerris. Elle aborde en particulier les points suivants :

- Comprendre l'intérêt de travailler en mode projet
- Connaître les diverses activités liées à la conduite de projets
- Structurer la démarche et appréhender l'implémentation d'un projet
- Aborder les bonnes pratiques en matière de gestion de projet

Programme de la formation

1. Des Projets, oui, mais Pourquoi ?
 - Qu'est-ce qu'un projet ?
 - Pourquoi des projets dans l'entreprise ?
 - Paradoxe de la gestion de projet
 - La formation à la gestion de projet
2. Les Fondamentaux
 - Les positionnements du projet
 - Les typologies du projet
 - Les profils d'un projet
 - Les méthodes de gestion de projet
 - La répartition des rôles et des responsabilités
 - Les différences entre opérations et projets
3. Organiser un Projet
 - Les structures en support du projet
 - Mettre en place l'organisation
 - Définir l'équipe projet
 - Exécuter le découpage en lots
 - Etablir le jalonnement
 - Identifier les coûts et suivi du budget
 - Choisir ses outils
4. Les Bonnes Pratiques en Gestion de Projet
 - Comment améliorer ?
 - Comment anticiper ?
5. Conclusions

NB : Au cours de la journée les participants sont encouragés à appliquer les concepts présentés à leurs propres projets pour faciliter l'intégration du contenu de la formation à leurs situations individuelles.

Public cible

- Toute personne voulant s'orienter vers les fonctions de Chef de projet, Responsable de projet, Directeur de projet ou Chargé de mission.
- Les acteurs participant à un projet ainsi que les managers souhaitant s'imprégner de la culture projet.

Formateur : Laurent Ghijssels

Les outils de la gestion de projets

Découvrir les techniques éprouvées pour gérer les projets qui vous sont confiés!

Constats

La gestion de projet nécessite une maîtrise du management, de la planification, de la technique et de la négociation. Un bon suivi de projet requiert également une bonne communication et une bonne collaboration avec la maîtrise d'ouvrage. Cette formation proposée aborde de manière générique, sans confrontation par rapport à une méthodologie existante, les outils essentiels de la gestion de projet.

Objectif

La formation a pour objectif de donner aux participants les éléments constitutifs d'une boîte à outils pour gérer les projets qui leur sont confiés. A l'issue de la formation qui intègre de nombreuses mises en situation, les participants seront capables de:

- Percevoir le sens et l'utilité de la « gestion par projet »
- Définir la notion de projet et son objectif, son organisation et son évaluation
- Appréhender les notions de phases d'un projet (jalons, planning,...)
- Analyser les risques, les rôles et les responsabilités liées au projet
- Manager un projet de A à Z: phases de cadrage (rédiger des objectifs SMART), préparation, planification, exécution (suivi et contrôle), bilan

Programme de la formation

Jour 1

1. Introduction

- Qu'est-ce qu'un projet ?
- Quelles sont les différences entre projets et processus ?
- Pourquoi des projets dans l'entreprise ?
- Le paradoxe de la gestion de projet
- La formation à la gestion de projet

2. Les 7 fondamentaux de la gestion de projet

- Les positionnements du projet
- Les typologies du projet
- Les profils d'un projet
- Les méthodes de gestion de projet
- La répartition des rôles et responsabilités
- Le cycle de vie d'un projet
- L'équilibre du projet

3. Analyse des besoins

- Identifier les besoins
- Estimer les ressources nécessaires
- Identifier les personnes-clés

Outils proposés :

Le Project Canvas Model

Le QOOQCCP « Qui ? Quoi ? Où ? Quand ? Comment ? Combien ? Et pourquoi ? »

Exercice proposé : Appliquer la méthodologie QOOQCCP à la définition des besoins d'un projet type.

4. Définir les objectifs

- Définir le(s) objectif(s) du projet
- Lancer le projet

Outils proposés :

Objectifs SMART

Exercice proposé : Formuler une série d'objectifs en appliquant la méthodologie SMART.

Jour 2

5. Construire et planifier

- Définir les acteurs du projet
- Lister les tâches et identifier les livrables
- Définir l'enchaînement logique des tâches
- Identifier les risques

- Affecter une durée aux tâches
- Définir des priorités
- Poser les jalons
- Etablir le plan de communication

Outils proposés :

Les attitudes C.L.E. face au changement

Les formules magiques de l'anticipation

Formalisation en Gantt & Pert

Priorisation avec la Matrice d'Eisenhower

Définition des rôles et responsabilités avec la Matrice RACI

Analyse SWOT

Exercices proposés :

Appliquer les attitudes C.L.E. à différentes situations types.

Définition des rôles et responsabilités avec la Matrice RACI.

Créer un diagramme de Pert sur base d'une liste de tâches types.

6. Conduire et Piloter

- Animer et motiver l'équipe projet
- Communiquer sur le projet
- Contrôler l'avancement

Outils proposés :

Le triangle d'or de la confiance

Le cycle de contrôle du projet

Exercices proposés : Dresser un rapport de suivi de projet

7. Clôturer et Evaluer

- Valider le projet
- Réunion de clôture
- Etablir la documentation
- Capitaliser l'expérience

Outils proposés :

Rapport de clôture

Roue de Deming (PDCA)

8. Conclusions

NB : Au cours des 2 jours les participants sont encouragés à appliquer les concepts présentés à leurs propres projets pour faciliter l'intégration du contenu de la formation à leurs situations individuelles.

Public cible

- Toute personne voulant s'orienter vers les fonctions de Chef de projet, Responsable de projet, Directeur de projet ou Chargé de mission.
- Les acteurs participant à un projet ainsi que les managers souhaitant s'imprégner de la culture projet.

Formateur : Laurent Ghijssels

Gestion de projets IT

Découvrir les étapes-clés de la gestion d'un projet informatique à partir de vos propres projets

Constats

Le projet IT est souvent vendu en interne comme le projet d'amélioration qui va résoudre tous les problèmes. En réalité les projets IT sont des projets complexes impliquant des changements profonds dont l'impact est régulièrement (fort) sous-estimé. En pratique le délai et/ou le budget sont souvent dépassés ou le logiciel n'est que partiellement utilisé parce qu'il satisfait insuffisamment les besoins des utilisateurs. Il en résulte un ensemble de frustrations: tant auprès des utilisateurs que de l'équipe de projet et même de la direction qui ne comprend pas l'importance du budget et la durée du projet qui, peut-être, ne répond qu'insuffisamment aux attentes.

Objectif

La formation a pour objectif d'initier les participants aux fondements de la gestion de projet IT. Les différentes spécificités d'un tel projet seront abordées, chaque participant sera amené à acquérir une vision globale sur les activités à mener, d'en saisir tous les enjeux et ainsi à réaliser efficacement leur futur projet informatique. L'accent sera mis sur une approche pragmatique principalement basée sur des cas concrets et des retours d'expérience de chefs de projets aguerris. Elle aborde en particulier les points suivants :

- Connaître les spécificités d'un projet IT
- Connaître les diverses activités liées à la conduite de projet IT
- Structurer la démarche et appréhender l'implémentation d'un projet IT
- Aborder les bonnes pratiques en matière de gestion de projet IT

Programme

1. Des Projets IT, oui, mais Pourquoi ?

- Qu'est-ce qu'un projet IT ?
- Pourquoi des projets IT dans l'entreprise ?

2. Les Fondamentaux

- Les positionnements du projet IT
- Les méthodes de gestion de projet
- Les cycles de vie
- La répartition des rôles et des responsabilités
- La gestion des prestataires externes
- La gestion d'équipes à distance
- Les différences entre opérations et projets

3. Organiser un Projet IT

- Les structures en support du projet
- Mettre en place l'organisation
- Définir l'équipe projet
- Gestion des fournisseurs
- Exécuter le découpage en lots
- Etablir le jalonnement
- Identifier les coûts et suivi du budget
- Choisir ses outils

4. Les Bonnes Pratiques en Gestion de Projets IT

- Comment améliorer ?
- Comment anticiper ?

5. Conclusions

NB : *Au cours de la journée les participants sont encouragés à appliquer les concepts présentés à leurs propres projets pour faciliter l'intégration du contenu de la formation à leurs situations individuelles.*

Public cible

- Toute personne active dans le domaine IT et voulant s'orienter vers les fonctions de Chef de projet, Responsable de projet, Directeur de projet ou Chargé de mission.
- Les acteurs participant à un projet IT ainsi que les managers souhaitant s'imprégner de la culture projet IT.

Formateur : Laurent Ghijssels

Techniques commerciales et marketing



FORUM Event

Techniques de négociation pour améliorer les ventes

Bénéficiez d'une amélioration personnalisée de votre démarche commerciale !

Contexte et objectifs

Toute offre de vente exige de l'information ; toute vente exige de la négociation. Appliquez les techniques de négociation et vous améliorerez vos résultats ! Ces techniques permettent aux vendeurs de répondre aux difficultés suivantes :

- Apprendre à préparer le contact d'achat dans les circonstances les plus variées : connaître l'interlocuteur et comprendre comment l'aborder
- Apprendre à rendre l'acte d'achat agréable pour l'acheteur et le vendeur : évaluer les besoins et y répondre,
- Apprendre à convaincre : choisir les arguments et répondre aux objections,
- Apprendre à conclure : obtenir un ou des engagements immédiats.

Valeurs ajoutées et résultats de la méthode proposée

La formation proposée se différencie de la plupart des formations relatives au marketing ou aux techniques de ventes, par son haut degré d'interactivité avec les participants. Chaque formation commence par un questionnaire, testé dans plus de 400 entreprises, pour identifier les déterminants de la démarche commerciale et pour proposer des points d'amélioration correspondant aux attentes de chaque participant. Le contenu de la formation, au-delà de quelques principes de base de Marketing, est personnalisé en fonctions des attentes des participants.

Les valeurs ajoutées de la formation sont :

- Un audit rapide de la qualité commerciale des démarches commerciales sur base des réponses au questionnaire.
- Des propositions d'améliorations commerciales concrètes à court et à moyen terme.
- Des propositions d'améliorations personnalisées adaptées aux problèmes posés.
- Des effets à court terme sur le portefeuille clients existants.
- Des effets à court terme sur la manière de recruter et de convaincre des nouveaux clients.
- Un timing de mise en œuvre des solutions choisies.

Contenu (canevas de base)

- Quelques principes de base du Marketing :
 - Fixer des objectifs,
 - Développer un Marketing mix performant : choisir ses clients et fixer une chaîne de moyens pour les satisfaire.
- Comment reconnaître son interlocuteur ?
 - Comment l'observer ?, l'identifier ?, le motiver ?, le traiter ?
- Les techniques engageant l'achat
 - Préparer l'entretien
 - Contacter l'interlocuteur
 - Connaître les besoins
 - Convaincre : utilisation de l'argumentaire et réponse aux objections
 - Conclure : quand proposer l'engagement ?
- La négociation : optimiser les conditions d'achat
- La présentation de l'entreprise: les 7 éléments d'une technique de présentation en 10 minutes d'or.

Public cible

- Les cadres et dirigeants d'entreprise
- Les responsables des services commerciaux et les commerciaux,
- D'une manière générale, les personnes en entreprise liées à la vente

Formateur : Claude de Villenfagne

Techniques de négociation pour optimiser vos achats

Bénéficiez d'une amélioration personnalisée de votre démarche d'achat !

Contexte et objectifs

Tout acte d'achat exige de l'information et de la négociation ; le responsable des achats recherchera les conditions techniques et économiques les plus avantageuses pour l'entreprise. Confrontés à des vendeurs rompus aux techniques de vente les plus persuasives, le responsable des achats se doit d'être familiarisé aux techniques de vente et de maîtriser les techniques de négociation ; ceci afin de garder la maîtrise de l'entretien de négociation et pour finaliser la transaction à l'avantage de son entreprise tant d'un point de vue économique que qualitatif.

Appliquez les techniques de négociation et vous améliorerez vos processus d'achat! Ces techniques permettent aux responsables des achats de répondre aux difficultés suivantes :

- Apprendre à préparer le contact d'achat dans les circonstances les plus variées : connaître l'interlocuteur et comprendre comment l'aborder
- Apprendre à rendre l'acte d'achat agréable pour le vendeur et pour l'acheteur: évaluer les limites et les marges de négociation du vendeur,
- Apprendre à convaincre : choisir les arguments et répondre aux objections,
- Apprendre à conclure : obtenir un ou des engagements immédiats.

Valeurs ajoutées et résultats de la méthode proposée

La formation proposée se différencie de la plupart des formations relatives au marketing ou aux techniques d'achat/vente, par son haut degré d'interactivité avec les participants. Chaque formation commence par un questionnaire, testé dans plus de 400 entreprises, pour identifier les déterminants de la démarche commerciale et pour proposer des points d'amélioration correspondant aux attentes de chaque participant. Le contenu de la formation, au-delà de quelques principes de base de Marketing, est personnalisé en fonction des attentes des participants.

Les valeurs ajoutées de la formation sont :

- Un audit rapide de la qualité commerciale des démarches commerciales sur base des réponses au questionnaire.
- Des propositions d'améliorations commerciales concrètes à court et à moyen terme.
- Des propositions d'améliorations personnalisées adaptées aux problèmes posés.
- Des effets à court terme sur le portefeuille fournisseurs existants.
- Des effets à court terme sur la manière de recruter et de convaincre de nouveaux fournisseurs.
- Un timing de mise en œuvre des solutions choisies.

Contenu (canevas de base)

- Connaître son interlocuteur
 - Les styles sociaux : leurs déterminants, leurs modes de fonctionnement
 - Comment aborder le vendeur ?
- La relation achat-vente
 - Méthode d'analyse d'une entreprise
 - La démarche marketing
 - Amélioration du marketing mix
 - Elaboration d'un plan d'action
 - Techniques de présentation d'un produit
 - Les critères d'une bonne communication
 - Compréhension des techniques de vente
 - La préparation de l'achat ; les étapes du processus d'achat
 - Identification du besoin
 - Recherche d'information sur le produit/le service
 - L'évaluation des alternatives
 - La décision d'achat
 - Les sentiments post-achat
 - La connaissance du produit ; l'argumentaire

- Le produit, le service, le personnel ; le point de vente, l'image
 - Introduction à la notion de TCO (Total Cost of Ownership)
 - La fixation des objectifs par l'acheteur
- Les étapes-clé de la négociation
 - La préparation de l'entretien
 - La prise de contact avec le vendeur
 - L'échange d'informations
 - Convaincre le vendeur
 - Conclure
- Principes de base de la négociation

Public cible

- Les cadres et dirigeants d'entreprise
- Les responsables des services d'achat,
- D'une manière générale, les personnes en entreprise liées au processus d'achat.

Formateur : Claude de Villenfagne



FORUM Event

Techniques de négociation pour vos contrats internationaux

Bénéficiez d'une amélioration personnalisée de votre démarche commerciale à l'international !

Contexte et objectifs

Conclure un contrat à l'exportation exige de nombreux déplacements dans le pays prospecté et beaucoup de temps accordé aux négociations. Le nombre de démarches et le temps accordé par les responsables de marché pourraient se réduire à condition de mieux :

- adapter le marketing mix au marché prospecté,
- respecter les techniques de présentation de l'entreprise,
- connaître les aspirations (besoins) des interlocuteurs,
- connaître et respecter les habitudes culturelles du pays,
- informer les traducteurs pour leur permettre de traduire les nuances parfois essentielles pour aboutir,
- appliquer les techniques de vente (préparer les objections et les argumentaires et les adapter aux interlocuteurs).

La formation rencontrera ces objectifs en fonction des attentes des participants.

Valeurs ajoutées et résultats de la méthode proposée

La formation proposée se différencie de la plupart des formations relatives au marketing ou aux techniques de ventes, par son haut degré d'interactivité avec les participants. Chaque formation commence par un questionnaire, testé dans plus de 400 entreprises, pour identifier les déterminants de la démarche commerciale dans le contexte des projets internationaux et pour proposer des points d'amélioration correspondant aux attentes de chaque participant. Le contenu de la formation, au-delà de quelques principes de base de Marketing, est personnalisé en fonction des attentes des participants.

Les valeurs ajoutées de la formation sont :

- Un audit rapide de la qualité commerciale des démarches commerciales à l'international sur base des réponses au questionnaire.
- Des propositions d'améliorations commerciales concrètes à court et à moyen terme.
- Des propositions d'améliorations personnalisées adaptées aux problèmes posés.
- Des effets à court terme sur le portefeuille clients existants.
- Des effets à court terme sur la manière de recruter et de convaincre des nouveaux clients.
- Un timing de mise en œuvre des solutions choisies.

Contenu (canevas de base)

- Quelques principes de base du Marketing :
 - Fixer des objectifs,
 - Développer un Marketing mix performant : choisir ses clients et fixer une chaîne de moyens pour les satisfaire.
- Comment reconnaître son interlocuteur ?
 - Comment l'observer ?, l'identifier ?, le motiver ?, le traiter ?
 - Comment tenir compte de la culture du pays de son interlocuteur ?
- Les techniques engageant l'achat
 - Préparer l'entretien
 - Contacter l'interlocuteur
 - Connaître les besoins
 - Convaincre : utilisation de l'argumentaire et réponse aux objections
 - Conclure : quand proposer l'engagement ?
- La négociation : optimiser les conditions d'achat
- La présentation de l'entreprise: les 7 éléments d'une technique de présentation en 10 minutes d'or.

Suivi de la formation

Une information complémentaire pour préparer l'entreprise à développer ses relations commerciales avec un pays spécifique est accessible après la formation sous forme de module séparé (2 heures). Ce complément « sur mesure » est disponible pour les pays suivants : Algérie, Allemagne, Arabie Saoudite, Australie, Azerbaïdjan, Brésil, Bulgarie, Chili, Chine, Costa Rica, Cuba, Emirats Arabes, Grande Bretagne, Hongrie, Indonésie, Italie, Japon, Kazakhstan, Kirghizistan,

Malaisie, Ouzbékistan, Panama, Pérou, Philippines, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovaquie, République Tchèque, Russie, Turquie, Thaïlande, Ukraine, Vietnam). (Pour les conditions et réservations, veuillez nous contacter au 02/771.43.13 ou par e-mail forum@esap.be)

Public cible

- Les cadres et dirigeants d'entreprise
- Les responsables des services commerciaux et les commerciaux,
- D'une manière générale, les personnes en entreprise liées à la vente.

Formateur : Claude de Villenfagne



FORUM Event

Mieux présenter votre entreprise pour renforcer votre impact commercial

Comment présenter votre entreprise en 10 minutes pour convaincre vos partenaires...

Contexte

Lors de contacts commerciaux, tant au niveau national qu'international, pour développer de nouveaux projets (missions économiques, foires, contacts bilatéraux...) le temps imparti pour présenter votre entreprise est souvent limité et l'impact de votre présentation est déterminant pour la suite des discussions. Trop souvent, la présentation s'attache à des considérations générales en omettant de se focaliser sur les critères déterminants en fonction du contexte. Il s'en suit généralement un échange commercial qui se concrétisera rarement en termes de contrats.

Quelques questions vous permettront de constater si votre présentation est efficiente:

- Connaissez-vous les différentes techniques de présentation de votre entreprise ?
- Connaissez-vous leurs effets sur vos interlocuteurs commerciaux ?
- Connaissez-vous les 7 éléments d'une technique de présentation en 10 minutes d'or ?
- Adaptez-vous votre présentation d'après le genre d'interlocuteur, le pays auquel vous vous adressez ?
- Fixez-vous un ou des objectifs concrets à atteindre à la fin de votre présentation ?
- Proposez-vous un suivi précis à la fin de votre présentation ?
- Y insérez-vous quelques arguments de vente dont vous connaissez le pouvoir de conviction ?
- Y insérez-vous quelques réponses à des objections qui vous sont faites régulièrement ?
- Comment traitez-vous les questions posées pendant ou à la fin de votre présentation ?
- Comment concluez-vous votre présentation ?
- Connaissez-vous l'appréciation de vos interlocuteurs après votre présentation ?
- Connaissez-vous les 6 manifestations de votre interlocuteur qui vous permettent d'évaluer s'ils sont prêts à conclure un contrat (une vente) ?
- Jugez-vous utile de connaître les habitudes culturelles et commerciales d'un pays avant d'y introduire votre entreprise ?
- Jugez-vous utile de connaître les façons de négocier propres au pays avant de vous y introduire ?

A la fin de la journée vous aurez une réponse à toutes ces questions et un plan de présentation personnalisé.

Objectifs et valeurs ajoutées

La formation proposée se différencie de la plupart des formations relatives au marketing ou aux techniques de ventes, par son haut degré d'interactivité avec les participants. La formation commence par un questionnaire, testé dans plus de 400 entreprises, pour identifier les déterminants de la démarche commerciale et pour proposer des points d'amélioration correspondant aux attentes de chaque participant. Au cours de la journée de formation les participants élaboreront la structure et le contenu d'une présentation-type de leur entreprise qui pourra être déclinée selon les circonstances.

L'apport de la formation permet de :

- Savoir élaborer une présentation efficace de votre entreprise en fonction des circonstances les plus variées
 - Présentation de l'entreprise et de ses produits
 - Adaptation du marketing mix aux circonstances
 - Dimensions culturelles de la présentation dans le contexte de missions à l'exportation
- Apprendre à apprécier ses interlocuteurs lors d'une présentation
 - En respectant les habitudes culturelles locales
 - en préparation d'une éventuelle négociation commerciale
- Apprendre à convaincre : choisir les arguments et répondre aux objections,
- Apprendre à conclure : obtenir un ou des engagements immédiats.

Contenu de la formation (des exercices sont prévus à chaque niveau)

- Quelques principes de base du Marketing :
 - Fixer des objectifs,
 - Développer un Marketing mix performant,
 - Choisir ses clients et fixer une chaîne de moyens pour les satisfaire.

- La présentation de l'entreprise : les 7 éléments d'une technique de présentation en 10 minutes d'or.
 - Préparation de la présentation
 - Identité, vision et mission de l'entreprise en fonction du contexte
 - Présentation des atouts (produits, services, avantages concurrentiels...)
 - Insertion des mentions indispensables
 - Réalisation de la présentation
 - Finalisation
- Techniques commerciales (en fonction des attentes des participants)
 - Comment connaître son interlocuteur en respectant les habitudes culturelles locales ?
 - Comment l'observer ? , Comment l'identifier ? , Comment le motiver ? , Comment le traiter ?
 - Les techniques de vente à appliquer pendant l'entretien commercial
 - Préparer l'entretien
 - Contacter l'interlocuteur
 - Connaître les besoins
 - Convaincre : argumentaires et objections,
 - Conclure : quand proposer l'engagement ?
 - La négociation : optimiser les conditions de vente.

Public cible

- Les responsables des services commerciaux et les commerciaux,
- Les responsables des marchés à l'exportation,
- Tous les cadres chargés de présenter leur entreprise à des publics variés.

Suivi de la formation

Une information complémentaire pour préparer l'entreprise à développer sa présentation et ses relations commerciales avec un pays spécifique est accessible après la formation sous forme de module séparé (2 heures par pays). Les pays concernés sont les suivants : Allemagne, Australie, Azerbaïdjan, Brésil, Bulgarie, Chili, Chine, Costa Rica, Cuba, Emirats Arabes, Grande Bretagne, Hongrie, Indonésie, Italie, Japon, Kazakhstan, Kirghizistan, Malaisie, Ouzbékistan, Panama, Pérou, Philippines, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovaquie, République Tchèque, Russie, Turquie, Thaïlande, Ukraine, Vietnam. Pour les conditions et réservations, veuillez nous contacter au 02/771.43.13 ou par e-mail forum@esap.be.

Formateur : Claude de Villenfagne



FORUM Event

Gestion et sécurité de données informatiques



FORUM Event

Mise en pratique de la loi "vie privée"

Application de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements des données à caractère personnel

Constats

Souvent les dirigeants d'entreprises, les juristes et les responsables de la sécurité de l'information se posent la question de savoir comment adapter et mettre en œuvre une politique de sécurité, une organisation et des mécanismes de sécurité de l'information afin d'être conforme à la loi "vie privée". Il existe peu de textes donnant des réponses concrètes. Lorsque des réponses sont données, elles s'avèrent difficilement transposables d'une entreprise à l'autre, d'un secteur d'activité à l'autre, d'une grande entreprise à une PME, du secteur privé au secteur public.

La prolifération des données à caractère personnel, la facilité de les copier et de les traiter complique la surveillance et le bon usage de ces données, face à une législation de plus en plus complexe. D'autre part, le dialogue entre les juristes et les techniciens s'avère difficile. La traduction des principes légaux en bonnes pratiques opérationnelles nécessite une collaboration entre deux mondes bien différents ayant leurs langages et des contraintes difficilement compatibles.

Objectif

Par une meilleure connaissance concrète de la législation, la formation fournira aux participants les "clés" d'une bonne mise en pratique des dispositions légales tant sur le plan organisationnel que technique. Chacun pourra obtenir une réponse aux questions qu'il se pose et pourra ainsi mieux prendre concrètement les dispositions juridiques, organisationnelles et techniques nécessaires. Le bénéfice pour l'entreprise sera de pouvoir mieux se conformer quotidiennement et "en bon père de famille" à la loi et aux nombreuses dispositions légales ou réglementaires qui en découlent.

Contenu de la formation

Après une lecture explicative et très concrète de la loi "Vie privée" et de la réglementation y afférente, il sera répondu à des questions concrètes, notamment :

- Que faut-il dans une politique de sécurité et quels documents doit-on faire signer par le personnel?
- Quelles mentions obligatoires faut-il mettre sur les sites Internet pour satisfaire à la Loi?
- Peut-on tracer librement les accès des utilisateurs à Internet?
- Quand et comment placer des caméras de surveillance? A quelles conditions?
- Quand et comment déclarer un traitement à la Commission de la protection de la vie privée?
- Quand faut-il une autorisation d'un Comité sectoriel? Comment introduire un dossier?
- Quelles sont les infractions les plus courantes? Que risque-t-on? Qui est responsable? Quand?
- Que faire lors d'utilisation frauduleuse ou de copies non autorisées de données à caractère personnel?
- Comment introduire une plainte à la Commission de la protection de la vie privée?
- Où et comment trouver les réponses aux questions concrètes?

L'ensemble de l'exposé sera éclairé par des références à la jurisprudence établie. Le contenu s'adresse tant aux dirigeants d'entreprise et aux techniciens de la sécurité qu'aux juristes : par une démarche commune, l'exposé permet d'établir un pont entre ces disciplines et donc de favoriser un dialogue plus efficace. Afin que chacun puisse tirer le maximum de bénéfice de cette formation, l'exposé sera très interactif, en se basant notamment sur les questions qui seront posées par les participants.

Public cible

- Cadres et dirigeants d'entreprise, responsables de l'organisation ou de ressources humaines
- Juristes d'entreprise
- Formateurs internes
- Conseillers et responsable de la sécurité de l'information, informaticiens
- Responsables publics (Communes...)

Formateur : Eric Gheur

Surveillance des outils informatiques sur le lieu de travail

Un nouvel éclairage de la Commission de Protection de la Vie Privée sur la législation en vigueur

Constats

L'utilisation de l'informatique en entreprises est une source de risques importants. Son bon fonctionnement nécessite différentes protections et en particulier des règles de bonne utilisation par le personnel. Si des règles sont imposées, leur respect doit être surveillé et les infractions sanctionnées. Toutefois, surveiller l'utilisation des outils informatiques, les emails en particulier, constitue une intrusion dans la vie privée, un domaine protégé par la loi. C'est tout l'enjeu de la cyber-surveillance : que peut-on faire ? comment ?

La surveillance des utilisateurs de l'informatique est un sujet complexe et délicat qui a déjà suscité de longues et parfois pénibles discussions; elle a fait l'objet de conventions collectives du travail et de jugements par les tribunaux.

La Commission de la protection de la vie privée (CPVP) a rendu public sa recommandation d'initiative relative au contrôle par l'employeur de l'utilisation des outils de communication électronique sur le lieu de travail. Cette recommandation relance le débat et pose de nouvelles balises : changement significatif de la jurisprudence, des précisions utiles sur l'interprétation de la Convention Collective de Travail n° 81 (CCT N°81) relative au contrôle des données de communication électroniques. Ces balises concernent par exemple l'accès au contenu des emails, l'usage de l'e-mail à des fins privées... La mise en pratique de la CCT n°81 s'avère aujourd'hui généralement assez approximative. La recommandation facilite le contrôle de manière très heureuse tout en protégeant plus efficacement le travailleur contre les abus.

Le nouvel éclairage donné par la CPVP conduit chaque entreprise à devoir revoir certaines pratiques.

Objectif

A l'issue de la journée, les participants :

- auront une connaissance du cadre juridique (législation du travail, protection de la vie privée) ;
- maîtriseront la recommandation de la CPVP ;
- pourront interpréter et mettre en œuvre sur le lieu de travail la Convention Collective du Travail n°81 relative au contrôle par l'employeur de l'utilisation des outils de communication électronique;
- connaîtront les principaux problèmes rencontrés sur le terrain ;
- disposeront d'une démarche concrète et pragmatique pour concevoir et instaurer une surveillance, applicable dans les grandes entreprises ou les PME ;
- seront initiés aux différentes techniques de surveillance (outils informatiques) ;
- sauront comment réaliser des investigations ;
- pourront rédiger une politique de surveillance ou un règlement (charte) de l'utilisation de l'Internet et de la messagerie électronique, et les procédures associées en cohérence avec le règlement de travail et la politique de sécurité de l'information ;
- disposeront du support de l'exposé et des textes des principales références utilisées (le cas échéant sous format électronique).

Contenu de la formation

- Les motifs de surveillance de l'usage d'Internet et de la messagerie électronique, les risques potentiels pour l'entreprise ;
- Les textes légaux (extraits) à prendre en considération et leurs règles de conformité ;
- Analyse de la CCT n°81 ;
- Analyse de la recommandation de la CPVP ;
- Synthèse juridique des droits et devoirs à respecter par les parties : la nouvelle vision et les balises données par la CPVP
- Les options possibles et les règles de l'usage de l'Internet et de l'e-mail à des fins privées ;
- Les outils possibles pour la surveillance (à priori : les filtres, à posteriori : analyse des traces, ponctuellement : les inspections), leurs règles de mise en œuvre ;
- La démarche pour concevoir une politique et des procédures ;
- Pour les PME : une démarche simplifiée ;
- La surveillance de l'activité informatique, hors cadre strict de la CCT n°81 (communications électroniques), notamment l'accès aux données à caractère personnel ;
- La gestion, l'exploitation et l'archivage des traces ;
- Les règles à respecter dans la procédure d'investigations sur anomalies dans une forme schématique ;
- La démarche de conception et de mise en œuvre d'une politique ou d'un règlement de cyber-surveillance ;
- Les modalités d'approbation de la politique et les moyens de diffusion de l'information au personnel.

L'exposé sera interactif et un tiers du temps sera consacré aux questions individuelles des participants. Les cas pratiques vécus sur le terrain pourront être soumis à la discussion.

Public cible

Toute personne concernée par la surveillance sur le lieu de travail : dirigeant, juriste, informaticien, délégué syndical, responsable de ressources humaines, utilisateur de l'informatique, ...

Formateur : Eric Gheur



FORUM Event

Gérer l'accès aux informations sensibles, aux ressources et aux documents de l'entreprise

Adapter la démarche de classification pour mieux gérer les informations sensibles et les ressources de l'entreprise

Constats

Face aux informations sensibles, le responsable se trouve confronté à de nombreuses questions: Comment gérer les informations sensibles ? Comment les labelliser ? Comment gérer la différence entre des informations confidentielles, très confidentielles et secrètes ? Comment réserver l'accès aux informations aux seules personnes autorisées ? Comment limiter l'accès à des circonstances spécifiques ? En bref, comment s'organiser ?

Diverses dispositions légales ou réglementaires imposent une classification de l'information ; mais dans la pratique, force est de constater les difficultés de mettre en place une telle classification. La mise en application des principes de classification ne sont que rarement bien traduits dans les processus de gestion générale. Les lacunes de gestion conduisent souvent à une mauvaise protection des informations sensibles. Les faiblesses constatées posent questions sur l'efficacité des protections. Quelques normes ISO fournissent des indications utiles mais insuffisantes pour construire un modèle de gestion. La législation en vigueur s'avère muette ou dépassée quant à la mise en œuvre concrète de la classification.

Par ailleurs, les modèles traditionnels de gestion des accès comme le RBAC (Role Based Access Control) conduisent à structurer les informations selon une structure fixe propre à l'entreprise. Ces modèles sont relativement statiques alors que les rôles changent constamment et que les fonctions applicatives sont revues fréquemment. Les droits d'accès dépendent en effet de diverses variables, comme le temps ou le contexte du traitement. Dans un contexte organisationnel instable, la problématique est dès lors: comment donner à chacun l'accès aux informations pertinentes pour la fonction, à l'exclusion des autres ?

Objectif de la formation

Une analyse théorique basée sur un modèle graphique met en évidence des concepts intéressants et de nouvelles perspectives pour la classification. Elle montre l'importance de baser la classification sur la nature de l'information. L'approche proposée, innovante, offre des avantages évidents: gestion simplifiée, meilleur respect des exigences légales, particulièrement en protection des données à caractère personnel ou pour les données sensibles (loi du 11 décembre 1998). Le modèle proposé a été confronté dans des univers avec des besoins très diversifiés : médicaux, militaires, bancaires, etc. Les perspectives de gestion simplifiée sont prometteuses et les solutions techniques disponibles. Cette démarche de classification, relativement récente, se voit aujourd'hui supportée par de nouveaux modèles et logiciels de gestion des accès. Le Modèle OrBAC, par exemple, fournit des solutions élégantes à la gestion fine des informations classifiées. En se basant sur ces nouveaux concepts illustrés d'exemples concrets, la formation proposera des solutions aux problèmes posés par l'organisation et par la gestion des informations sensibles et de leurs accès.

Contenu de la formation

- Les constats sur le terrain
- Définitions des attributs de sécurité
- Analyse théorique des axes de classification
- Les critères de classification et les contraintes diverses
- Définitions des objets, des acteurs et des actions intervenant dans une classification
- Comparaison entre les modèles de gestion des accès (RBAC, OrBAC, etc.)
- Les règles pour adapter l'organisation et les procédures aux besoins de la classification
- Exemples d'organisations et de labels

Eclairé par 10 ans d'expérience, l'exposé se veut interactif, intégrant les questions ou constats des participants.

Public cible :

La formation s'adresse aux cadres d'entreprises (organisation, ressources humaines, informatique, ...), aux responsables de la sécurité de l'information et aux juristes désirant mieux se protéger contre les risques liés à l'information. L'accent étant mis sur les déterminants d'une classification efficace de l'information, la formation peut intéresser toute personne concernée par la gestion de l'information.

Formateur : Eric Gheur

Développement et gestion d'une politique de sécurité de l'information

Découvrir les facteurs d'efficacité d'une bonne politique de sécurité de l'information

Contexte de la politique de sécurité de l'information

Selon le dictionnaire "Petit Robert", la politique est la manière concertée de conduire une affaire. La politique de sécurité de l'information est donc la manière appropriée de gérer l'information en se protégeant des risques de divulgation ou d'altération aux conséquences parfois catastrophiques pour les entreprises ou dommageables pour des tiers. Bien plus, certaines obligations légales imposent de prendre diverses mesures organisationnelles ou techniques comme dans le cadre de la loi "Vie Privée" du 8 décembre 1992. Il s'ensuit qu'une politique inefficace peut amener les dirigeants de l'entreprise devant les tribunaux avec parfois de très lourdes sanctions pénales allant jusqu'à la prison. La politique de sécurité n'est donc pas qu'un simple écrit ou un règlement, elle doit être cadrée par l'organisation générale de l'organisme et induire des comportements appropriés.

Constats

Selon une enquête récente, près de la moitié des entreprises ne disposent pas d'une politique de sécurité de l'information écrite et diffusée alors qu'il s'agit d'un moyen très efficace de se prémunir contre de multiples incidents de sécurité aux conséquences parfois dramatiques. Souvent les dirigeants d'entreprises, les juristes et les responsables de la sécurité de l'information s'interrogent: "*Comment adapter et mettre en œuvre une politique de sécurité, une organisation et des mécanismes de sécurité de l'information afin d'améliorer ma sécurité et afin d'être conforme à la loi?*"

Objectif

Fournir le know-how permettant de construire une politique de sécurité, non seulement dans sa forme écrite, mais traduite dans le comportement approprié de chaque membre du personnel. De plus, l'apport d'exemples vécus permettra aux participants de bénéficier de l'expérience acquise par de nombreuses entreprises, belges et étrangères.

Contenu de la formation

- Les fondements de la politique : la législation, les normes et les risques liés à l'information
- Le contenu d'une politique de sécurité : table de matières et exemples de textes
- Les modes d'élaboration d'une politique de sécurité de l'information
- L'organisation générale nécessaire pour cadrer la politique, la rendre efficace et la maintenir à jour
- La stratégie et la gestion de la sécurité à induire par la politique de sécurité; les processus de gestion, les systèmes de management de la sécurité de l'information (ISMS)
- Les procédures opérationnelles associées et les grands processus associés (accès, incidents, configuration, changement, qualité)
- Les critères qualité d'une bonne politique de sécurité
- Les aspects annexes (l'analyse des risques, les conventions collectives, la surveillance, les audits, etc.)
- Les contraintes légales comme la vie privée et la culture d'entreprise
- Les aspects humains et la gestion des ressources humaines
- Les processus d'approbation, de diffusion et de sanction

Eclairé par 10 ans d'expérience, l'exposé se veut interactif, intégrant les questions ou constats des participants.

Public cible

La formation s'adresse aux cadres d'entreprises (organisation, ressources humaines, informatique, ...), aux responsables de la sécurité de l'information et aux juristes désirant mieux se protéger contre les risques liés à l'information. L'accent étant mis sur les facteurs d'efficacité d'une politique de sécurité, la formation peut intéresser toute personne concernée par la sécurité de l'information.

Formateur : Eric Gheur

Dématérialisation et archivage électronique



FORUM Event

Formez-vous à la dématérialisation et à l'archivage électronique et...
...devenez l'interlocuteur compétent de vos projets de dématérialisation
Des formations qui vous permettent d'aller de la bonne compréhension à la maîtrise globale de vos projets.

Le domaine

- La dématérialisation sous tous ses aspects : numérisation, échanges, processus,
- L'archivage électronique,
- La gestion et la conservation de l'information

Le public

- Les chefs de projets d'archivage électronique des entreprises et administrations, responsables de la sécurité, responsables informatiques, chefs de projet de conformité, responsables assurance, juristes d'entreprise, archivistes et documentalistes, directeurs financiers, Risk Managers...
- Les fournisseurs de matériels et logiciels désirant former leurs propres équipes de vente et d'avant-vente

Une formation de haut niveau

- Une réponse globale à une problématique transversale traitant à la fois des aspects organisationnels, techniques et juridiques
- Des formateurs tous actifs et reconnus comme spécialistes chacun dans leur domaine
- Des journées de formation accueillant un maximum de 10 à 12 participants

L'offre de formation :

Formations courtes, éventuellement élaborées sur mesure...

...Pour comprendre l'envergure de vos projets de dématérialisation et/ou d'archivage électronique

A. Journées de sensibilisation (formations interentreprises et intra-entreprises)

1. Méthodologie pour réussir un projet d'archivage électronique et de dématérialisation
2. Méthodologie d'un projet d'archivage – Mise en pratique pour la gestion des e-mails
3. Sécurité : Sécurité en matière d'archivage et de dématérialisation
4. Risque : Preuve électronique et risques en matière d'archivage et de dématérialisation
5. Normes : Certification d'un Système d'Archivage Electronique (SAE)
6. Droit : L'archivage électronique au regard du droit, quelle sécurité juridique ?

Ces formations abordent de façon indépendante les aspects essentiels d'un projet de dématérialisation : la méthodologie, la sécurité, les risques, les normes et la certification et les aspects juridiques. Ces journées sont complémentaires. Elles peuvent être suivies séparément ou combinées à souhait selon vos besoins.

B. Formations de 2 jours (formations en entreprise)

1. Méthodologie et Politique d'Archivage
2. Méthodologie d'archivage et rationalisation du stockage
3. Méthodologie en dématérialisation et gestion des e-mails
4. Méthodologie et sécurité en matière de dématérialisation

Chaque formation aborde les aspects généraux d'un projet de dématérialisation complétés selon le cas par un éclairage particulier : le développement d'une politique d'archivage (formation 1), la rationalisation du stockage (formation 2), les aspects sécuritaires (formation 3) et la gestion des e-mails (formation 4). Ces formations ne sont donc pas cumulables. Des formations sur mesure répondant à vos besoins spécifiques peuvent être élaborées à la demande. Leur durée dépendra de l'étendue des sujets à traiter.

C. Formation de 3 jours (formations en entreprise)

1. Méthodologie d'un projet de dématérialisation et archivage électronique, application aux e-mails

Cette formation présente les concepts essentiels pour aborder l'archivage numérique et ses solutions, en particulier les techniques de sécurisation, les risques et les enjeux juridiques d'un projet de dématérialisation, les aspects contractuels et l'établissement d'un cahier des charges d'un projet d'archivage. La troisième journée est entièrement consacrée à la problématique particulière de la gestion des e-mails.

ForumEvent est le partenaire formation de Fedisa Belgium

D. Des journées de formation sur des thèmes connexes

1. La Gestion électronique de documents (*en préparation*)
2. La Gestion électronique des contenus et documents de l'entreprise
3. La signature électronique
4. Migrer efficacement vers le Cloud

Méthodologie pour réussir un projet d'archivage électronique ou de dématérialisation (module A1)

Comment aborder un projet d'archivage électronique ou de dématérialisation.

Objectifs de la formation

- apporter aux participants les informations nécessaires pour aborder l'archivage numérique et ses solutions
- présenter les étapes clés et les bonnes pratiques des projets d'archivage, en utilisant les modèles, méthodes et outils à partir de cas réels rencontrés en entreprise
- mettre en lumière les contraintes techniques, économiques et juridiques propres aux différents types d'archivage

A qui s'adresse la formation?

- aux chefs de projets de dématérialisation et d'archivage électronique des entreprises et des administrations, aux responsables de la sécurité, aux responsables informatiques, aux chefs de projet de conformité, aux juristes d'entreprise, aux archivistes et documentalistes, aux directeurs financiers, aux Risk Managers...
- aux fournisseurs de matériels et logiciels désirant former leurs propres équipes de vente et d'avant-vente

Contenu de la formation

- 1. Problématiques d'un projet de dématérialisation et d'archivage électronique**
 - Dématérialisation et archivage électronique
 - Rupture du document numérique avec son support
 - Prise en compte de l'ILM (information life cycle management)
 - Contraintes techniques, sécuritaires et organisationnelles
 - Normes applicables
- 2. Le droit et l'archive électronique**
 - L'archivage « légal » n'existe pas, écrit numérique et écrit papier
 - Tout peut être dématérialisé
 - Prise en compte de la signature électronique
 - Contraintes liées aux données à caractère personnel
- 3. Les enjeux juridiques d'un projet de dématérialisation**
 - Valeur probante d'un document dématérialisé
 - Etat de l'art, normes et système de dématérialisation et d'archivage électronique (apport de la certification)
 - Respect des réglementations
 - Comment gérer les données numériques de façon juridiquement « sécurisée » ?
 - Aspect international de la problématique
- 4. Solutions génériques**
 - Méthodes de gestion de l'information
 - Gestion d'un projet d'archivage et politique d'archivage (grands principes issus de la norme ISO 15489)
 - Infrastructures, plates-formes
 - Comment choisir selon la méthode du risque résiduel ?
 - Comment associer données et niveaux de sécurité/service
- 5. Etude de cas : projet de dématérialisation de « relation client »**
- 6. Le rôle des « tiers de confiance »**
 - Définition et grands principes, La loi belge du 15 mai 2007
 - Organisation : notion d'autorité, d'opérateur, ...
 - Les acteurs pour la dématérialisation (certificateurs, horodateurs, archiveurs, ...)
 - Rôles et responsabilités des tiers de confiance
 - Les obligations (réversibilité, convention de service, interopérabilité, ...)
- 7. Bâtir une politique d'archivage**
 - Objectifs et intervenants
 - Eléments de la politique : prestations, obligations, fonctionnalités
 - Définition des niveaux de sécurité et des niveaux de service
 - Suivi des évolutions
 - Documents complémentaires et/ou issus de la PA (cahier des charges, déclaration des pratiques d'archivage, mise en œuvre opérationnelle, grille d'audit, ...)
 - Présentation d'une PA générique

8. Choisir un système d'archivage électronique

- Cahier des charges : objectifs, présentation des principaux postes : situation présente, objectifs du système, périmètre, exigences particulières, procédures et dispositions juridiques
- Établir une grille d'analyse destinée à choisir un ou plusieurs prestataires
- Exemple de grilles de dépouillement

Ce qu'il faut savoir d'un point de vue pratique

- le nombre de participants à chaque session est volontairement limité à 12
- **Prix :**
 - Formation interentreprise - 625 € (+21% TVA)
475 € (+21 TVA) par personne supplémentaire de la même entreprise
 - Formation en entreprise - groupe de 2 à 5 personnes : 2100 € (+21% TVA)
groupe de 6 à 10 personnes : 2400 € (+21% TVA)

Formateur : Jean-Marc Rietsch



FORUM Event

Méthodologie d'un projet d'archivage électronique

Mise en pratique pour la gestion des e-mails (module A2)

Application des concepts méthodologiques à la gestion des e-mails.

Objectifs de la formation

- Guider les participants dans la mise en application des concepts d'un projet d'archivage
- présenter les étapes clés et les bonnes pratiques d'un projet d'archivage des e-mails, en mettant en pratique les modèles, méthodes et outils présentés lors de la journée de formation sur « la méthodologie d'un projet d'archivage électronique »
- mettre en lumière les contraintes techniques, économiques et juridiques d'un tel projet.

A qui s'adresse la formation?

- aux chefs de projets de dématérialisation et d'archivage électronique des entreprises et des administrations, aux responsables de la sécurité, aux responsables informatiques, aux chefs de projet de conformité, aux juristes d'entreprise, aux archivistes et documentalistes, aux directeurs financiers, aux Risk Managers...
- aux fournisseurs de matériels et logiciels désirant former leurs propres équipes de vente et d'avant-vente

Contenu de la formation

1. Introduction générale des e-mails

- définition et caractéristiques de base
- quelques règles de bonnes pratiques
- limites de l'usage de l'e-mail au profit d'autres outils de communication
- utilisation de l'e-mail sécurisé : chiffrement, signature électronique
- présentation des architectures nécessaires et des choix possibles

2. Archivage légal des e-mails

- quelle est la valeur juridique des e-mails ?
- quelles mentions légales doit comporter un e-mail ?
- le contrôle de l'usage des e-mails, respect des règles de droit social, protection des données à caractère personnel, règles « métiers », réglementation en vigueur (aperçu des règles en Europe, au Canada et aux Etats-Unis)
- la contractualisation en ligne grâce aux e-mails et les contraintes associées
- la conservation des e-mails, importance d'une politique d'archivage

3. Archivage opérationnel des e-mails

- différents modes d'archivage (responsabilité de l'utilisateur, espace d'archivage sécurisé, archivage déporté automatisé)
- sécurité des échanges
- recherche, tri et restitution des e-mails
- cas de la destruction des e-mails (durées de conservation)
- nécessité de s'appuyer sur une politique d'archivage (liens avec la sécurité)
- comment passer de la politique d'archivage au système d'archivage
- économie de l'archivage électronique des e-mails (gain par rapport à une simple sauvegarde)

4. Mise en place effective d'une solution d'archivage des e-mails

- recherche des solutions du marché : matérielles (quel type de stockage) et logicielles (automatique, manuelle)
- recours à un tiers archiveur : définition, statut, garanties, labellisation, accords contractuels
- comment choisir l'outil et bien identifier son niveau de risque
- vérification de la conformité légale et réglementaire
- aspects assuranciers

5. Etude de cas

- présentation du cas : objectifs, contexte, domaines couverts et démarche
- état des lieux (méthodes, résultats, recommandations)
- préparation d'une politique d'archivage dont les e-mails constituent le premier élément
- analyse des niveaux de garantie requis et acceptables pour la solution d'archivage des e-mails sur le plan technique et juridique (focus sur la destruction de mails - focus sur l'hypothèse de la mutualisation des moyens d'archivage)

- définition de différentes plates-formes techniques, de plusieurs niveaux de sécurité en termes de contrôle d'accès et/ou de disponibilité (notion de PCA/PRA), du recours à un tiers archiveur
- constitution d'une grille représentative des principaux risques résiduels tant techniques que juridiques pour chaque architecture envisagée assortie de l'estimation des coûts correspondants

Ce qu'il faut savoir d'un point de vue pratique

- le nombre de participants à chaque session est volontairement limité à 12
- **Prix :**
Formation interentreprise - 625 € (+21% TVA)
475 € (+21 TVA) par personne supplémentaire de la même entreprise
Formation en entreprise - groupe de 2 à 5 personnes : 2100 € (+21% TVA)
groupe de 6 à 10 personnes : 2400 € (+21% TVA)

Formateur : Jean-Marc Rietsch



FORUM Event

Dématérialisation, classification et sécurisation des données (module A3)

Sensibilisation aux problématiques de sécurité en matière d'archivage et de dématérialisation

Objectifs de la formation

- apporter aux participants les informations essentielles pour aborder l'archivage numérique et ses solutions
- présenter le rôle de la classification et de la sécurisation des données en soulignant les bonnes pratiques pour la sécurisation des données
- mettre en lumière les contraintes techniques, économiques et juridiques en matière de sécurité

A qui s'adresse la formation?

- aux chefs de projets de dématérialisation et d'archivage électronique des entreprises et des administrations, aux responsables de la sécurité, aux responsables informatiques, aux chefs de projet de conformité, aux juristes d'entreprise, aux archivistes et documentalistes, aux directeurs financiers, aux Risk Managers...
- aux fournisseurs de matériels et logiciels désirant former leurs propres équipes de vente et d'avant-vente
- aux non-spécialistes en sécurité de l'information soucieux de sécuriser leurs documents

Contenu de la formation

1. **Fondamentaux de la dématérialisation et de l'archivage électronique du point de vue sécuritaire:**
 - Notion d'ILM (information life cycle management)
 - Etat des lieux des concepts, des pratiques
 - Les différents types de dématérialisation
 - Rupture du document numérique et de son support
 - Contraintes techniques, organisationnelles et sécuritaires
 - Positionnement par rapport aux contraintes légales et réglementaires, protection de la vie privée
 - Aspects normatifs : normes ISO (27001, 27002, ...), PCI DSS, Bâle II, HIPAA, GLBA, SB 1386, SEC 17a-4...
2. **Eléments de la sécurité de l'information :**
 - Concepts et fondements de la sécurité de l'information, la politique de sécurité de l'information
 - La cryptographie, la signature et la PKI comme moyens de protection : authentification, confidentialité, intégrité, datage, ...
 - Les limites de la sécurisation et les risques intrinsèques, préservation de la preuve
 - Contraintes techniques, organisationnelles et sécuritaires
3. **La classification des informations de l'entreprise (notion de valeur de criticité):**
 - Pléthore de données structurées ou non, de tous types (texte, images, musiques, autres)
 - Données figées ou dynamiques, à caractère public, privé, confidentiel, secret
 - Sensibilité, criticité et instantanéité de l'information
4. **La sécurisation des données et les différents points de vue dans l'entreprise :**
 - Utilisateur lambda (fixe - nomade) / besoins
 - Responsables documentaires et de la sécurité des données, analyse qualitative, juridique, organisationnelle et opérationnelle, processus et procédures
 - Direction générale de l'entreprise, analyse des conséquences liées à la perte de la donnée, risques financiers, perte d'image, risque pénal...
5. **Bonnes pratiques pour la sécurisation des données (convergence sécurité – archivage)**
 - La classification des données, la politique de sécurité et les processus de classification des données
 - Notion de Retour Sur Investissement de Sécurité (ROSI), gains techniques, opérationnels, gestion de risques
 - Comment créer et maintenir une politique d'archivage électronique « sécurisé »
6. **Etude de cas – La sécurisation du document avec les technologies modernes d'impression**
 - Revue du contexte – Les environnements d'impression et de « capture de document », les risques pour les données au cours du processus, non techniques et techniques (exemples)
 - Problématiques d'interception du document
 - Liens avec l'ILM et le stockage
 - Meilleures pratiques de sécurisation des environnements d'impression

Ce qu'il faut savoir d'un point de vue pratique

- le nombre de participants à chaque session est volontairement limité à 12

- **Prix :**
 - Formation interentreprise - 625 € (+21% TVA)
475 € (+21 TVA) par personne supplémentaire de la même entreprise
 - Formule In-House - 2 personnes : 1150 € (+21% TVA)
3^{ème} personne : + 250 € (+21% TVA)
 - Formation en entreprise - groupe de 2 à 5 personnes : 2100 € (+21% TVA)
groupe de 6 à 10 personnes : 2400 € (+21% TVA)

Formateur : Eric Gheur



FORUM Event

Dématérialisation, preuve « électronique » et risques (module A4)

Les notions de preuve électronique et de risques en matière d'archivage et de dématérialisation

Objectifs de la formation

- apporter aux participants les informations essentielles pour aborder l'archivage numérique et ses solutions
- identifier les risques et proposer des techniques de gestion de ces risques à l'épreuve de l'évolution de l'économie numérique
- présenter les opérations techniques nécessaires à la création d'une preuve électronique et les facteurs de succès d'un projet de dématérialisation à valeur probante
- mettre en lumière les contraintes techniques, économiques et juridiques en matière de risques et de preuve électronique

A qui s'adresse la formation?

- aux chefs de projets de dématérialisation et d'archivage électronique des entreprises et des administrations, aux responsables de la sécurité, aux responsables informatiques, aux chefs de projet de conformité, aux juristes d'entreprise, aux archivistes et documentalistes, aux directeurs financiers, aux Risk Managers et aux directions métiers
- aux fournisseurs de matériels et logiciels désirant former leurs propres équipes de vente et d'avant-vente

Contenu de la formation

1. **Fondamentaux de la dématérialisation et de l'archivage électronique**
 - état des lieux des concepts, des pratiques,
 - différents types de dématérialisation, archives électroniques,
 - rupture du document numérique et de son support,
 - contraintes techniques et organisationnelles
1. **Le management des risques à l'épreuve de l'évolution de l'économie numérique**
 - Des architectures fermées aux architectures ouvertes
 - Du calcul probabiliste des causes à l'approche déterministe de l'hierarchisation des impacts
 - D'une approche sauvegarde des données au cycle de vie des informations
 - D'une responsabilité pour faute à un défaut de conformité à la norme
 - D'une quantification des pertes assise sur le matériel à une sinistralité immatérielle
2. **Identifier les risques (éventualités et conséquences)**
 - Méthodologiques, liés au projet
 - Techniques (perte d'information)
 - Environnementaux (destruction totale ou partielle)
 - Sécuritaires (confidentialité, intégrité, ...)
 - Juridiques (document non recevable)
3. **Le droit comme instrument de gestion du risque**
 - Archivage « légal », preuve « électronique »
 - Contexte réglementaire, textes, lois, règlements, interprétations juridiques
 - Les deux périodes auxquelles intervient le droit : mise en place du système et restitution de documents
4. **Facteurs clés de succès d'un projet de dématérialisation à valeur probante**
 - Triple coordination : juridique, technique, organisationnelle
 - Triple entente : métiers opérationnels, métiers fonctionnels, informatique
 - Stratégie claire, dont les bénéficiaires sont bien identifiés
 - Nécessaire prise en compte à la fois du contenant et du contenu
5. **L'importance d'une politique d'archivage destinée à préciser :**
 - Les objectifs et les intervenants du service d'archivage
 - Les prestations, obligations, fonctionnalités, principes de sécurité du système
 - Le suivi des évolutions
6. **Les opérations techniques nécessaires à la création d'une preuve électronique**
 - Création des signatures électroniques
 - Transport sécurisé
 - Fonctions spécifiques nécessaires à la preuve
 - Versement aux archives
7. **Les métiers de la dématérialisation, de la preuve et de son archivage (autorité, opérateur, éditeur, intégrateur, conseil, ...)**

8. Etude de cas – L'analyse de risque pour un tiers-archiviste et son SAE (système d'archivage électronique)

- Contexte
- Présentation de la méthode EBIOS
- Application au tiers archiviste

Ce qu'il faut savoir d'un point de vue pratique

- le nombre de participants à chaque session est volontairement limité à 12
- **Prix :**
 - Formation interentreprise - 625 € (+21% TVA)
475 € (+21 TVA) par personne supplémentaire de la même entreprise
 - Formation en entreprise - groupe de 2 à 5 personnes : 2100 € (+21% TVA)
groupe de 6 à 10 personnes : 2400 € (+21% TVA)

Formateur : Jean-Marc Rietsch



FORUM Event

Dématérialisation, normes et certification d'un Système d'Archivage Electronique (module A5)

Sensibilisation aux notions de normes et de certification d'un système d'archivage électronique

Objectifs de la formation

- apporter aux participants les informations essentielles pour aborder l'archivage numérique et ses solutions
- présenter les principales normes, les organismes de normalisation et les principes de la certification
- Décrire les étapes de la mise en œuvre d'un processus de certification d'un système d'archivage électronique
- mettre en lumière les contraintes techniques, économiques et juridiques propres à la certification d'un système d'archivage électronique

A qui s'adresse la formation?

- aux chefs de projets de dématérialisation et d'archivage électronique des entreprises et des administrations, aux responsables de la sécurité, aux responsables informatiques, aux chefs de projet de conformité, aux juristes d'entreprise, aux archivistes et documentalistes, aux directeurs financiers, aux Risk Managers et aux directions métiers
- aux fournisseurs de matériels et logiciels désirant former leurs propres équipes de vente et d'avant-vente

Contenu de la formation

2. **Qu'est ce que la certification ?**
 - La réglementation belge,
 - La réglementation européenne et internationale
 - Le rôle du BELAC (Federal Public Service Economy Division Accreditation)
 - Le rôle de l'International Accreditation Forum
 - Certification vs Labellisation
 - Certification vs Accréditation
 - Les organismes certificateurs
3. **Les organismes de normalisation (standardisation bodies)**
 - La norme support de la certification
 - Rôles des organismes de normalisation
 - Belgique : IBN / Europe : CEN / Monde : ISO
 - État de l'art, normes, standards et référentiels
4. **De la sécurité informatique au Système d'archivage électronique**
 - La norme de référence en sécurité informatique : ISO 27001 (Information technology – Security techniques – Information security management systems – Requirements)
 - Les normes complémentaires : ISO 27002 (Code of practice for information security management), ISO 27005 (Information security risk management) et ISO 27006 (Requirements for bodies providing audit and certification of information security management systems)
 - Les exigences d'un SAE
5. **Le contenu de la norme ISO 27001**
 - Grands principes et positionnement
 - La roue de Deming
 - Ce qu'il faut ajouter à l'ISO 27002 pour en faire un référentiel d'archivage numérique
 - Définir « son » référentiel : SOA (Statement Of Applicability)
6. **La mise en œuvre d'un projet de certification d'un Système d'archivage électronique (SAE)**
 - Les différentes phases du projet de certification
 - La méthode EBIOS (Expression des Besoins et Identification des Objectifs de Sécurité) pour analyser les risques
 - La définition des politiques : politique de sécurité et politique d'archivage,
 - La création du SOA
 - La mise en conformité
 - L'audit
 - Le suivi continu
7. **Etude de cas : schéma de certification élaboré par FedISA**
8. **Les coûts et la planification d'un projet de certification d'un SAE**
 - Les différentes phases initiales de préparation et de mise en conformité
 - L'audit de certification proprement dit
 - Le suivi continu et le renouvellement annuel de la certification

Ce qu'il faut savoir d'un point de vue pratique

- le nombre de participants à chaque session est volontairement limité à 12
- **Prix :**
 - Formation interentreprise - 625 € (+21% TVA)
475 € (+21 TVA) par personne supplémentaire de la même entreprise
 - Formation en entreprise - groupe de 2 à 5 personnes : 2100 € (+21% TVA)
groupe de 6 à 10 personnes : 2400 € (+21% TVA)

Formateur : Jean-Louis Pascon



FORUM Event

L'archivage électronique au regard du droit: quelle sécurité juridique ? (module A6)

Objectifs de la formation

- apporter aux participants les clés de lecture pour aborder l'archivage numérique et ses solutions d'un point de vue juridique
- rendre accessible aux juristes comme aux non juristes le cadre juridique belge de l'archivage: identification des obligations à respecter et des précautions à prendre, définition des concepts et initiation au jargon, identification des textes applicables et de leur portée, explication des règles, examen de la jurisprudence, mesure des risques liés aux controverses, conseils et bonnes pratiques...
- mettre en lumière les contraintes juridiques propres au développement de projets d'archivage électronique

A qui s'adresse la formation?

- à toute personne impliquée dans un projet d'archivage électronique ou de numérisation de documents, dans le secteur privé ou dans le secteur public, et notamment aux chefs de projets de dématérialisation et d'archivage électronique des entreprises et des administrations, aux responsables de la sécurité, aux responsables informatiques, aux chefs de projet de conformité, aux juristes d'entreprise, aux archivistes et documentalistes, aux directeurs financiers et aux Risk Managers et aux directions métiers
- aux fournisseurs de matériels et logiciels désirant former leurs propres équipes de vente et d'avant-vente

Contenu de la formation

La formation vise à faire le point sur les aspects juridiques de l'archivage électronique à travers des questions pratiques, et notamment :

- 1. les questions juridiques fondamentales en matière d'archivage électronique:**
 - pourquoi archiver ?
 - quelles règles prendre en compte ?
 - quels sont les risques juridiques ?
 - que faut-il conserver ?
 - Combien de temps archiver, comment et où ?
- 1. les questions de preuve :**
 - enjeux de la preuve, concepts et principes de base
 - faut-il toujours un écrit signé ?
 - à partir de quand a-t-on un écrit électronique valablement signé ?
 - que vaut la signature de l'eID ?
 - l'archivage électronique est-il licite ?
 - peut-on numériser puis détruire ses archives papier ?
 - quelle est la valeur probante d'une copie numérique ?
 - l'horodatage électronique a-t-il valeur légale ?
 - que vaut un simple email ?
 - le recommandé électronique est-il légal ?
- 2. Archivage électronique et secteur public :**
 - La loi sur les archives
 - La loi sur la publicité de l'administration
- 3. les questions de vie privée :**
 - l'archivage électronique est-il soumis à la législation sur la vie privée ?
 - quelles sont les conditions de légalité d'un archivage électronique au regard de la vie privée ?
 - en particulier, quels sont les problèmes liés à l'archivage des emails ?
- 4. le recours à un prestataire d'archivage électronique :**
 - quel est le statut juridique des prestataires d'archivage électronique ?
 - quelles sont leurs obligations légales ?
 - quelle valeur ajoutée donnent-ils aux documents qu'ils archivent ?
 - quels sont les aspects contractuels à prendre en considération lorsqu'on recourt à un prestataire d'archivage électronique ?

Ce qu'il faut savoir d'un point de vue pratique

- le nombre de participants à chaque session est volontairement limité à 12

- **Prix :**
Formation interentreprise - 625 € (+21% TVA)
475 € (+21 TVA) par personne supplémentaire de la même entreprise
Formation en entreprise - groupe de 2 à 5 personnes : 2100 € (+21% TVA)
groupe de 6 à 10 personnes : 2400 € (+21% TVA)

Formateur : Marie Demoulin



FORUM Event

Méthodologie et Politique d'Archivage (module B1)

*Comment réussir un projet d'archivage électronique ou de dématérialisation.
Elaboration d'une politique d'archivage et d'un cahier des charges.*

Objectifs de la formation

- apporter aux participants les informations nécessaires pour aborder l'archivage numérique et ses solutions
- présenter les techniques de sécurisation des données et les notions de preuves électroniques
- présenter les étapes clés et les bonnes pratiques des projets d'archivage, en utilisant les modèles, méthodes et outils à partir de cas réels rencontrés en entreprise, en ce compris l'établissement d'un cahier des charges pour un système d'archivage électronique
- mettre en lumière les contraintes techniques, économiques et juridiques propres aux différents types d'archivage

A qui s'adresse la formation?

- aux chefs de projets de dématérialisation et d'archivage électronique des entreprises et des administrations, aux responsables de la sécurité, aux responsables informatiques, aux chefs de projet de conformité, aux juristes d'entreprise, aux archivistes et documentalistes, aux directeurs financiers, aux Risk Managers et aux directions métiers
- aux fournisseurs de matériels et logiciels désirant former leurs propres équipes de vente et d'avant-vente

Contenu de la formation

PREMIER JOUR

2. **Problématiques d'un projet de dématérialisation et d'archivage électronique**
 - Dématérialisation et archivage électronique
 - Rupture du document numérique avec son support
 - Prise en compte de l'ILM (information life cycle management)
3. **Contraintes liées à la dématérialisation**
 - Contraintes techniques
 - Contraintes sécuritaires
 - Contraintes organisationnelles
 - Normes applicables
4. **Le droit et l'archive électronique**
 - L'archivage « légal » n'existe pas, écrit numérique et écrit papier
 - Tout peut être dématérialisé
 - Prise en compte de la signature électronique
5. **Les enjeux juridiques d'un projet de dématérialisation**
 - Valeur probante d'un document dématérialisé
 - Respect des réglementations
 - Comment faire pour gérer les données numériques de façon juridiquement « sécurisée » ?
6. **Solutions génériques**
 - Méthodes de gestion de l'information
 - Gestion d'un projet d'archivage et politique d'archivage
 - Infrastructures, plates-formes
 - Comment choisir selon la méthode du risque résiduel ?
7. **Présentation des « tiers de confiance »**
 - Définition et grands principes, la loi belge du 15 mai 2007
 - Organisation : notion d'autorité, d'opérateur, ...
 - Les acteurs pour la dématérialisation (certificateurs, horodateurs, archiveurs, ...)
8. **Les contrats en matière d'archivage électronique**
 - Plan type de contrat d'externalisation
 - Les sanctions contractuelles
 - La réversibilité et autres clauses diverses
 - La convention de services ou SLA
9. **Bonne maîtrise des flux à valeur probante**
 - Normes (ISO 15489, ISO 14721 modèle OAIS, ISO27001)
 - Les méta-données : DTD/EAD, Dublin Core Metadata, etc.
 - Type et format des preuves électroniques, notion d'AGP (Autorité de Gestion de Preuve)

DEUXIEME JOUR

10. Rôles de la politique d'archivage, notion d'Autorité d'Archivage (AA).

Apporter devant le juge la preuve de la fiabilité du procédé mise en œuvre pour le service d'archivage électronique auquel s'ajoute le détail des :

- Prestations fournies : niveaux de service, type d'archivage (courant / intermédiaire / définitif),...
- Obligations pesant sur les intervenants
- Fonctionnalités mises en œuvre au sein du service d'archivage
- Principes de sécurité à respecter
- Suivi des évolutions

11. Système d'Information et politique d'archivage.

Prendre en considération et vérifier la cohérence avec :

- Le schéma directeur des systèmes d'informations défini
- La politique de sécurité adoptée
- Les technologies utilisées
- La structure concernée
- Les besoins et moyens identifiés

12. Cahier des charges pour un système d'archivage électronique

- Présentation des principaux postes : situation présente, objectifs recherchés pour le système à mettre en place, périmètre concerné
- Exigences minimales et particulières du système
- Procédure pour la réponse
- Base du cadre contractuel avec le prestataire

13. Politique d'archivage type. Définition des exigences minimales, en termes juridiques, fonctionnels, opérationnels, techniques et de sécurité.

14. Autres documents méthodologiques

- Déclaration des pratiques d'archivage, comment l'AA s'organise pour répondre aux objectifs et engagements de la PA
- Procédures opérationnelles
- Grille d'audit, outil d'aide aux contrôleurs destiné à vérifier la conformité d'un service d'archivage aux exigences de la politique d'archivage

15. Etude de cas pratiques

16. Approche complémentaire, politique d'archivage et « Records Management ». Les trois processus majeurs à prendre en compte :

- Le processus de conception et de mise en œuvre du système
- Le processus de gestion des documents : les « records »
- Le processus d'audit et de contrôle du système
- La politique d'archivage doit ainsi prévoir également les principes de gestion des archives pour lesquelles il convient de définir les grandes typologies de documents qui peuvent se rencontrer au sein de l'organisation.

Ce qu'il faut savoir d'un point de vue pratique

- le nombre de participants est idéalement limité à 12 pour garantir l'interactivité de la formation
- Prix : groupe de 2 à 5 personnes : 3780 € (+21% TVA)
groupe de 6 à 12 personnes : 4320 € (+21% TVA)

Formateurs : Marie Demoulin & Jean-Marc Rietsch

Méthodologie d'archivage et rationalisation du stockage (module B2)

Comment un projet d'archivage électronique ou de dématérialisation peut-il aider pour répondre à des exigences en matière de rationalisation des espaces de stockage.

Objectifs de la formation

- apporter aux participants les informations essentielles pour aborder l'archivage numérique et ses solutions
- présenter les techniques de sécurisation des données et les notions de preuves électroniques
- présenter les étapes clés et les bonnes pratiques des projets d'archivage, y compris les aspects contractuels et l'établissement d'un cahier de charge pour un système d'archivage électronique
- présenter les méthodes de rationalisation du stockage
- mettre en lumière les contraintes techniques, économiques et juridiques d'une politique d'archivage

A qui s'adresse la formation?

- aux chefs de projets de dématérialisation et d'archivage électronique des entreprises et des administrations, aux responsables de la sécurité, aux responsables informatiques, aux chefs de projet de conformité, aux juristes d'entreprise, aux archivistes et documentalistes, aux directeurs financiers, aux Risk Managers et aux directions métiers
- aux fournisseurs de matériels et logiciels désirant former leurs propres équipes de vente et d'avant-vente

Contenu de la formation

PREMIER JOUR

- 1. Problématiques d'un projet de dématérialisation et d'archivage électronique**
 - Dématérialisation et archivage électronique
 - Rupture du document numérique avec son support
 - Prise en compte de l'ILM (information life cycle management)
- 2. Contraintes liées à la dématérialisation**
 - Contraintes techniques
 - Contraintes sécuritaires
 - Normes applicables
- 3. Le droit et l'archive électronique**
 - L'archivage « légal » n'existe pas, écrit numérique et écrit papier
 - Tout peut être dématérialisé
 - Prise en compte de la signature électronique
- 4. Les enjeux juridiques d'un projet de dématérialisation**
 - Valeur probante d'un document dématérialisé
 - Respect des réglementations
 - Comment faire pour gérer les données numériques de façon juridiquement « sécurisée » ?
- 5. Solutions génériques**
 - Méthodes de gestion de l'information
 - Gestion d'un projet d'archivage et politique d'archivage
 - Infrastructures, plates-formes
 - Associer données et niveau de service
- 6. Présentation des « tiers de confiance »**
 - Définitions et grands principes, la loi belge du 15 mai 2007
 - Organisation, notion d'autorité, d'opérateur
 - Les acteurs pour la dématérialisation (certificateurs, horodateurs, archiveurs...)
- 7. Les contrats en matière d'archivage électronique**
 - Plan type de contrat d'externalisation
 - Les sanctions contractuelles
 - La réversibilité et autres clauses diverses
 - La convention de services ou SLA
- 8. Positionnement du problème de rationalisation**
 - Croissance phénoménale des volumes
 - Vers une explosion des budgets ?
- 9. Comment rationaliser ou comment bien utiliser ce dont on dispose : migration vers du stockage secondaire, archivage (exemple des e-mails), suppression des données après la durée de conservation requise, gestion du taux d'occupation réel des baies de stockage.**
 - Nécessaire prise en compte de l'ILM, rationalisation des sauvegardes
 - Etablir la bonne association typologies de données et niveaux de services

DEUXIEME JOUR

10. Rôles de la politique d'archivage, notion d'Autorité d'Archivage (AA).

Apporter devant le juge la preuve de la fiabilité du procédé mise en œuvre pour le service d'archivage électronique auquel s'ajoute le détail des :

- Prestations fournies : niveaux de service, type d'archivage (courant / intermédiaire / définitif),...
- Obligations pesant sur les intervenants
- Fonctionnalités mises en œuvre au sein du service d'archivage
- Principes de sécurité à respecter
- Suivi des évolutions

11. Cahier des charges pour un système d'archivage électronique

- Objectifs
- Présentation des principaux postes : situation présente, objectifs du système, périmètre, exigences particulières, procédures et dispositions juridiques

12. Autres documents méthodologiques

- Déclaration des pratiques d'archivage
- Procédures opérationnelles
- Grille d'audit

13. Méthode de rationalisation du stockage à partir de trois axes :

- Identifier les espaces alloués (sous utilisés – gain financier et sur utilisés – gain technique et réduction des risques)
- Identifier les fichiers obsolètes éligibles à une migration sur stockage secondaire ou à un archivage
- Identifier les catégories de fichiers indésirables

14. Exemple de solution en mode ASP, présentation de différents tableaux de bord regroupant un certain nombre d'indicateurs présentant :

- Le graphe mensuel
- L'historisation annuelle
- Les seuils d'alerte
- Les variations d'un mois sur l'autre
- Les alertes

15. Analyse d'un cas client

Objectifs poursuivis :

- Redéfinir la politique SSAR (stockage, sauvegarde, archivage, restauration) en proposant des solutions cohérentes et adaptées aux topologies utilisées
- Offrir un SLA identique et amélioré pour l'ensemble des utilisateurs.
- Mesurer l'impact, suivre l'évolution dans le temps.

Résultats obtenus :

- Mise en évidence du ROI par le choix d'une technologie mieux adaptée
- Pertinence des informations: diminution des coûts de MOA et validation des hypothèses projets
- Adéquation des architectures (capacity planning)
- Homogénéisation des méthodologies d'exploitation
- Maîtrise des infrastructures pour garantir le respect des contraintes

Ce qu'il faut savoir d'un point de vue pratique

- le nombre de participants est idéalement limité à 12 pour garantir l'interactivité de la formation
- Prix : groupe de 2 à 5 personnes : 3780 € (+21% TVA)
groupe de 6 à 12 personnes : 4320 € (+21% TVA)

Formateurs : Jean-Louis Pascon & Jean-Marc Rietsch

Sécurité et archivage électronique (module B3)

Sensibilisation aux problématiques de sécurité en matière d'archivage et de dématérialisation.

Objectifs de la formation

- apporter aux participants les informations essentielles pour aborder l'archivage numérique et ses solutions
- présenter les normes et le rôle de la classification et de la sécurisation des données en soulignant les bonnes pratiques pour la sécurisation des données
- mettre en lumière les contraintes techniques, économiques et juridiques propres aux questions de sécurité

A qui s'adresse la formation?

- aux chefs de projets de dématérialisation et d'archivage électronique des entreprises et des administrations, aux responsables de la sécurité, aux responsables informatiques, aux chefs de projet de conformité, aux juristes d'entreprise, aux archivistes et documentalistes, aux directeurs financiers, aux Risk Managers et aux directions métiers
- aux fournisseurs de matériels et logiciels désirant former leurs propres équipes de vente et d'avant-vente

Contenu de la formation

PREMIER JOUR

- 1. Problématiques d'un projet de dématérialisation et d'archivage électronique**
 - Dématérialisation et archivage électronique
 - Rupture du document numérique avec son support
 - Prise en compte de l'ILM (information life cycle management)
- 2. Contraintes liées à la dématérialisation**
 - Contraintes techniques
 - Contraintes sécuritaires
 - Contraintes organisationnelles
 - Normes applicables
- 3. Pourquoi et comment classifier les données de l'entreprise (notion de valeur de criticité):**
 - Croissance phénoménale des données de tous types (texte, images, musiques, autres)
 - Données à caractère publique, privé, confidentiel, secret-défense
 - Données figées / Données dynamiques
 - Données structurées / Données non structurées
- 4. Rôle de la classification par rapport aux lois :**
 - Aspects juridiques et réglementaires
 - Autres cadres de travail et réglementations à l'international qui proposent des classification de données : Bâle II, HIPAA, GLBA, SB 1386, SEC 17a-4...
 - Importance de l'ILM
- 5. Normes et modèles existants en matière d'archivage électronique**
 - ISO/IEC 15489 Information et documentation « Records Management »
 - ISO 14721 Open Archives Information System
 - MOREQ 2 Model Requirements for the Management of Electronic Records
 - AFNOR NF Z 42-013 Spécifications relatives à la conception et à l'exploitation de systèmes informatiques en vue d'assurer la conservation et l'intégrité des documents stockés dans ces systèmes
 - ISO 27001 Systèmes de gestion de la sécurité de l'information – Exigences
 - ISO 2700x autres normes de la famille 27000
 - ISO 23081 Méta données pour les enregistrements
 - ISO/TR 15801 Recommendations for trustworthiness and reliability
 - La méthode TRAC (Trustworthy Repositories Audit & Certification)
 - Le référentiel « coffre numérique »
- 6. La sécurisation des données et les différents points de vue dans l'entreprise :**
 - Utilisateur lambda (fixe - nomade) / besoins, étude de cas
 - Administrateur sur la sécurité des données, analyse qualitative, juridique et opérationnelle
 - Responsable de sécurité, définition et application des processus
 - Direction générale de l'entreprise, analyse des conséquences liées à la perte de la donnée, risques financiers, perte d'image, risque pénal...

DEUXIEME JOUR

7. Meilleures pratiques pour la sécurisation des données (convergence sécurité – archivage)

- La classification des données, partie intégrante de la politique de sécurité
- Comment créer un processus de classification des données
- Notion de Retour Sur Investissement de Sécurité (ROSI), gains techniques, opérationnels, gestion de risques

8. Bonne maîtrise des flux à valeur probante

- Normes (ISO 15489, ISO 14721 modèle OAIS, ISO27001)
- Les méta-données : DTD/EAD, Dublin Core Metadata, etc.
- Type et format des preuves électroniques, notion d'AGP (Autorité de Gestion de Preuve)

9. Présentation des « tiers de confiance »

- Définition et grands principes, la loi belge du 15 mai 2007
- Organisation : notion d'autorité, d'opérateur, ...
- Les acteurs pour la dématérialisation (certificateurs, horodateurs, archiveurs, ...)

10. Rôles de la politique d'archivage, notion d'Autorité d'Archivage (AA).

Apporter devant le juge la preuve de la fiabilité du procédé mise en œuvre pour le service d'archivage électronique auquel s'ajoute le détail des :

- Prestations fournies : niveaux de service, type d'archivage (courant / intermédiaire / définitif),...
- Obligations pesant sur les intervenants
- Fonctionnalités mises en œuvre au sein du service d'archivage
- Principes de sécurité à respecter
- Suivi des évolutions

11. Comment associer données et niveau de service d'archivage

12. Etude de cas – La sécurisation du document avec les technologies modernes d'impression

- Revue du contexte – Les environnements d'impression et de « capture de document », les risques pour les données au cours du processus, non techniques et techniques (exemples)
- Problématiques d'interception du document
- Liens avec l'ILM et le stockage
- Meilleures pratiques de sécurisation des environnements d'impression

Ce qu'il faut savoir d'un point de vue pratique

- le nombre de participants est idéalement limité à 12 pour garantir l'interactivité de la formation
- Prix : groupe de 2 à 5 personnes : 3780 € (+21% TVA)
groupe de 6 à 12 personnes : 4320 € (+21% TVA)

Formateurs : Eric Gheur & Jean-Marc Rietsch



FORUM Event

Méthodologie en dématérialisation et gestion des e-mails (module B4)

Comment réussir un projet en matière d'archivage électronique et de dématérialisation.

Application à la gestion et à la conservation des e-mails.

Objectifs de la formation

- apporter aux participants les informations essentielles pour aborder l'archivage numérique et ses solutions
- aborder les enjeux juridiques d'un projet de dématérialisation et le droit des e-mails
- présenter les étapes clés et les bonnes pratiques des projets d'archivage, en particulier pour assurer les besoins en terme de conservation des e-mails
- mettre en lumière les contraintes techniques, économiques et juridiques qui portent sur les différents types d'archivage

A qui s'adresse la formation?

- aux chefs de projets de dématérialisation et d'archivage électronique des entreprises et des administrations, aux responsables de la sécurité, aux responsables informatiques, aux chefs de projet de conformité, aux juristes d'entreprise, aux archivistes et documentalistes, aux directeurs financiers, aux Risk Managers et aux directions métiers
- aux fournisseurs de matériels et logiciels désirant former leurs propres équipes de vente et d'avant-vente

Contenu de la formation

PREMIER JOUR

- 1. Problématiques d'un projet de dématérialisation et d'archivage électronique**
 - Dématérialisation et archivage électronique
 - Rupture du document numérique avec son support
 - Prise en compte de l'ILM (information life cycle management)
 - Introduction générale des e-mails, définition et caractéristiques de base, limites de l'usage de l'e-mail au profit d'autres outils de communication,
- 2. Contraintes liées à la dématérialisation**
 - Contraintes techniques
 - Contraintes sécuritaires
 - Contraintes organisationnelles
 - Normes applicables
- 3. Le droit et l'archive électronique**
 - L'archivage « légal » n'existe pas, écrit numérique et écrit papier
 - Tout peut être dématérialisé
 - Prise en compte de la signature électronique
- 4. Les enjeux juridiques d'un projet de dématérialisation**
 - Valeur probante d'un document dématérialisé
 - Respect des réglementations
 - Comment faire pour gérer les données numériques de façon juridiquement « sécurisée » ?
- 5. Le droit et les e-mails**
 - Quelle valeur juridique pour les e-mails (distinction entre correspondance et fichier) ?
 - Contrôle de l'usage des e-mails : contraintes réglementaires, protection des données à caractère personnel (CPVP, commission de protection de la vie privée), règles « métiers » (importance d'une charte d'entreprise quant au bon usage des e-mails)
 - Contractualisation en ligne grâce aux e-mails (contraintes associées)
 - Contraintes légales et réglementaires de conservation des e-mails
- 6. Solutions génériques**
 - Méthodes de gestion de l'information
 - Gestion d'un projet d'archivage et politique d'archivage
 - Infrastructures, plates-formes
 - Comment choisir selon la méthode du risque résiduel ?
- 7. Solutions propres aux mails**
 - Grandes familles de solutions : totalement manuel, automatique, mixte
 - Détail des fonctionnalités requises (interrogation (niveau d'indexation), destruction, dédoublement, hiérarchisation, définition des droits et autres habilitations,...)

8. Présentation des « tiers de confiance »

- Définitions et grands principes
- Organisation, notion d'autorité, d'opérateur
- Les acteurs pour la dématérialisation (certificateurs, horodateurs, archiveurs...)

DEUXIEME JOUR

9. Les contrats en matière d'archivage électronique ou comment bien distinguer hébergeur et tiers-archivateur

- Plan type de contrat d'externalisation
- Les sanctions contractuelles
- La réversibilité et autres clauses importantes
- La convention de services ou SLA

10. Politique d'archivage

- Objectifs et intervenants
- Eléments de la politique : prestations, obligations, fonctionnalités, principes de sécurité
- Suivi des évolutions

11. Cahier des charges pour un système d'archivage électronique

- Objectifs
- Présentation des principaux postes : situation présente, objectifs du système, périmètre, exigences particulières, procédures et dispositions juridiques

12. Autres documents méthodologiques

- Déclaration des pratiques d'archivage
- Procédures opérationnelles
- Grille d'audit

13. Utilisation de l'e-mail sécurisé

- Chiffrement
- Signature électronique

14. Le besoin en matière de conservation des mails

- Evolution gigantesque des volumes en nombre et en volume
- Retrouver rapidement l'information
- Répondre à différents problèmes : technique, économique, légal et réglementaire, sectoriel.

15. Les offres du marché

- Solutions matérielles et logicielles (exemple d'architecture)
- Solution de tiers archivage (statut, garantie, aspects fonctionnels, accords contractuels)

16. Aspect économique de la conservation des e-mails, notion de ROI

- Aspect technique, gain en volume stocké
- Aspects légal et réglementaire, respect de la conformité
- Efficacité interne, meilleur accès à l'information

17. Etude de cas

18. Autres technologies

- Messagerie instantanée
- Messages issus de périphériques mobiles

Ce qu'il faut savoir d'un point de vue pratique

- le nombre de participants est idéalement limité à 12 pour garantir l'interactivité de la formation
- Prix : groupe de 2 à 5 personnes : 3780 € (+21% TVA)
groupe de 6 à 12 personnes : 4320 € (+21% TVA)

Formateurs : Marie Demoulin & Jean-Marc Rietsch

Méthodologie d'un projet de dématérialisation et d'archivage électronique, application à la conservation des e-mails (module C1)

*Comment réussir un projet en matière d'archivage électronique et de dématérialisation.
Application à la gestion et à la conservation des e-mails.*

Objectifs de la formation

- apporter aux participants les informations essentielles pour aborder l'archivage numérique et ses solutions
- présenter les techniques de sécurisation des données et les notions de preuves électroniques
- identifier les risques d'un projet d'archivage ou de dématérialisation
- aborder les enjeux juridiques d'un projet de dématérialisation et le droit des e-mails
- présenter les étapes clés et les bonnes pratiques des projets d'archivage, y compris les aspects contractuels et l'établissement d'un cahier des charges pour un système d'archivage électronique
- présenter les étapes clés et les bonnes pratiques d'un projet de conservation des e-mails
- mettre en lumière les contraintes techniques, économiques et juridiques des différents types d'archivage

A qui s'adresse la formation?

- aux chefs de projets de dématérialisation et d'archivage électronique des entreprises et des administrations, aux responsables de la sécurité, aux responsables informatiques, aux chefs de projet de conformité, aux juristes d'entreprise, aux archivistes et documentalistes, aux directeurs financiers, aux Risk Managers et aux directions métiers
- aux fournisseurs de matériels et logiciels désirant former leurs propres équipes de vente et d'avant-vente

Contenu de la formation

PREMIER JOUR

1. **Problématiques d'un projet de dématérialisation et d'archivage électronique**
 - Dématérialisation et archivage électronique
 - Rupture du document numérique avec son support
 - Prise en compte de l'ILM (information life cycle management)
2. **Contraintes liées à la dématérialisation**
 - Contraintes techniques
 - Contraintes sécuritaires
 - Contrainte organisationnelle
 - Normes applicables
3. **Solutions génériques**
 - Méthodes de gestion de l'information
 - Gestion d'un projet d'archivage et politique d'archivage
 - Infrastructures, plates-formes
 - Comment choisir selon la méthode du risque résiduel ?
4. **Présentation des « tiers de confiance »**
 - Définition et grands principes, la loi belge du 15 mai 2007
 - Organisation : notion d'autorité, d'opérateur, ...
 - Les acteurs pour la dématérialisation (certIFICATEURS, HORODATEURS, ARCHIVEURS, ...)
5. **Economie d'un projet d'archivage électronique**
 - Approches classiques
 - Le ROI
 - Nouvelle approche
6. **Le management des risques à l'épreuve de l'évolution de l'économie numérique**
 - Des architectures fermées aux architectures ouvertes
 - Du calcul probabiliste des causes à l'approche déterministe de hiérarchisation des impacts
 - D'une approche sauvegarde des données au cycle de vie des informations
 - D'une responsabilité pour faute à un défaut de conformité à la norme
 - D'une quantification des pertes assise sur le matériel à une sinistralité immatérielle
7. **Identifier les risques (éventualités et conséquences)**
 - Méthodologiques, liés au projet
 - Techniques (perte d'information)
 - Environnementaux (destruction totale ou partielle)
 - Sécuritaires (confidentialité, intégrité, ...)
 - Juridiques (document non recevable)

DEUXIEME JOUR

8. **Le droit et l'archive électronique**
 - L'archivage « légal » n'existe pas, écrit numérique et écrit papier
 - Tout peut être dématérialisé
 - Prise en compte de la signature électronique
9. **Les enjeux juridiques d'un projet de dématérialisation**
 - Valeur probante d'un document dématérialisé
 - Respect des réglementations
 - Comment faire pour gérer les données numériques de façon juridiquement « sécurisée » ?
10. **Les contrats en matière d'archivage électronique**
 - Plan type de contrat d'externalisation
 - **Les sanctions contractuelles**
 - **La réversibilité** et autres clauses diverses
 - La convention de services ou SLA
11. **Bonne maîtrise des flux à valeur probante**
 - Normes (ISO 15489, ISO 14721 modèle OAIS, ISO27001)
 - Les métadonnées : DTD/EAD, Dublin Core Metadata, etc.
 - Type et format des preuves électroniques, notion d'AGP (Autorité de Gestion de Preuve)
12. **Rôles de la politique d'archivage, notion d'Autorité d'Archivage (AA).**

Apporter devant le juge la preuve de la fiabilité du procédé mis en œuvre pour le service d'archivage électronique auquel s'ajoute le détail des :

 - Prestations fournies : niveaux de service, type d'archivage (courant / intermédiaire / définitif),...
 - Obligations pesant sur les intervenants
 - Fonctionnalités mises en œuvre au sein du service d'archivage
 - Principes de sécurité à respecter
 - Suivi des évolutions
13. **Cahier des charges pour un système d'archivage électronique**
 - Présentation des principaux postes : situation présente, objectifs recherchés, périmètre concerné
 - Exigences minimales et particulières du système
 - Procédure pour la réponse
 - Base du cadre contractuel avec le prestataire
14. **Autres documents méthodologiques**
 - Déclaration des pratiques d'archivage, comment l'AA s'organise pour répondre aux objectifs et engagements de la PA
 - Procédures opérationnelles
 - Grille d'audit, outil d'aide aux contrôleurs destiné à vérifier la conformité d'un service d'archivage aux exigences de la politique d'archivage
15. **Etude de cas pratiques**

TROISIEME JOUR

Introduction générale des e-mails, définition et caractéristiques de base, limites de l'usage de l'e-mail au profit d'autres outils de communication, utilisation de l'e-mail sécurisé (chiffrement, signature électronique)

16. **Le besoin**
 - Evolution gigantesque des besoins de stockage
 - Retrouver rapidement l'information
 - Répondre à différents problèmes : technique, économique, légal et réglementaire, sectoriel.
17. **Aspect juridique des e-mails**
 - Quelle valeur juridique pour les e-mails (distinction entre correspondance et fichier) ?
 - le contrôle de l'usage des e-mails, respect des règles de droit social, protection des données à caractère personnel, règles « métiers », réglementation en vigueur (aperçu des règles en Europe, au Canada et aux Etats-Unis)
 - Contractualisation en ligne grâce aux e-mails (contraintes associées)
 - Contraintes de conservation des e-mails
18. **Normes applicables**
 - Rappel sur les standards pour l'archivage électronique
 - Application au mail, HTML comme format pivot pour une meilleure pérennité
19. **Méthodologie et solutions**
 - Mettre en œuvre obligatoirement une politique d'archivage
 - Grandes familles de solutions : totalement manuel, automatique, mixte

- Détail des fonctionnalités requises (interrogation (niveau d'indexation), destruction, dédoublement, hiérarchisation, définition des droits et autres habilitations,...)

20. Les offres du marché

- Solutions matérielles et logicielles (exemple d'architecture)
- Solution de tiers archivage (statut, garantie, aspects fonctionnels, accords contractuels)

21. Aspect économique de la conservation des mails, notion de ROI

- Aspect technique, gain en volume stocké
- Aspects légal et réglementaire, respect de la conformité
- Efficacité interne, meilleur accès à l'information

22. Autres technologies

- Messagerie instantanée
- Messages issus de périphériques mobiles

Ce qu'il faut savoir d'un point de vue pratique

- Le nombre de participants est idéalement limité à 12
- Prix : groupe de 2 à 5 personnes : 5670 € (+21% TVA)
groupe de 6 à 12 personnes : 6480 € (+21% TVA)

Formateurs : Marie Demoulin, Jean-Louis Pascon & Jean-Marc Rietsch



FORUM Event

La gestion électronique de documents

Pourquoi et comment implémenter une solution de gestion électronique de documents dans votre organisation!

Constats

La gestion électronique de document (GED) s'impose de plus en plus dans les pratiques administratives des entreprises et des institutions pour répondre aux besoins de rationalisation de la gestion des documents (papiers et numériques) circulant au sein des organismes. Les solutions GED, apparues au milieu des années 80 proposaient des solutions autonomes ou parfois connectables à des réseaux locaux, dont la principale fonction était de remplacer les salles d'archives en substituant l'image numérisée à l'original. Cette vision n'est plus d'actualité. La GED vient désormais se greffer à une structure informatique aux cotés et en compléments d'autres applicatifs (ERP ; ECM, SCM, Knowledge management...) et de gestionnaires de base de données.

Concrètement la GED est aujourd'hui la réponse aux problèmes de gestion, de stockage, de recherche, de consultation, de traitement et de circulation de fichiers ou de documents réunis sous forme de dossiers ou non. C'est l'ensemble des techniques qui permettent d'accéder rapidement et le plus économiquement possible aux masses d'informations et de documents générés ou reçus par une entreprise ou une institution.

Pour être efficace la solution doit correspondre aux besoins de l'entreprise, en termes de volume à traiter et de fonctionnalités requises et permettre une interface aisée avec les autres outils de gestion déployés au sein de l'organisme. Il est de plus impératif de former l'ensemble du personnel confronté à son utilisation. La plupart des solutions GED ne donnant pas satisfaction ne répondent pas à ces deux impératifs.

Objectif

La formation a pour objectif de présenter les avantages et les désavantages d'une solution de gestion électronique des documents dans votre organisation, d'explicitier les principales fonctionnalités des différents systèmes, et de fournir les clés pour réussir la mise en place d'un tel système, tant au niveau des étapes à franchir que des méthodes et outils de travail à utiliser à chaque étape.

Programme de la formation

1. **La gestion électronique de document : pourquoi ?**
 - Remise en contexte,
 - description des risques et des problèmes liés à une mauvaise gestion des documents
2. **La gestion électronique de document : qu'est-ce ?**
 - Définitions de la gestion électronique de document
 - Quelles sont les différents types de GED
 - La GED dans un contexte global : GED et ECM
3. **Le système de GED**
 - Quelles sont les fonctionnalités d'un système de gestion électronique de documents?
 - Quels types de solutions technologiques peut-on mettre en place ?
 - Architecture d'un système de gestion électronique de documents
4. **La mise en place d'une solution de gestion électronique de documents**

La mise en place d'un tel système est loin d'être exclusivement une préoccupation des services informatiques !

 - Méthodologie de pilotage, d'analyse de la demande et de l'offre
 - Mis en place des équipes
 - Impact sur l'organisation du travail
 - Aspects à prendre en compte dans la mise en place d'une telle solution
 - GED et gestion du changement
5. **La chaîne GED : utilisation d'un document**
 - Techniques de base de classement, d'archivage, de consultation et de diffusion

Public cible

Toute personne qui, en plus de l'exercice de sa fonction, est amenée à mettre en place un système de gestion électronique de documents

Informations pratiques

- **Prix :**
 - Formation interentreprise - 525 € (+21% TVA)
375 € (+21 TVA) par personne supplémentaire de la même entreprise
 - Formule In-House - 2 personnes : 980 € (+21% TVA)
3^{ème} personne : + 220 € (+21% TVA)
 - Formation en entreprise - groupe de 2 à 5 personnes : 1700 € (+21% TVA)
groupe de 6 à 10 personnes : 1900 € (+21% TVA)

Formateur : ...



FORUM Event

Les fondamentaux en matière de signature électronique

Concepts et principes de base de la signature électronique

Contexte

La signature électronique est devenue une réalité depuis la loi du 9 juillet 2001 qui définit une "signature électronique" comme des données au format électronique qui sont jointes ou liées logiquement à d'autres données électroniques et servent de méthode d'authentification. Cette même loi définit une signature électronique comme "avancée" si elle satisfait aux exigences suivantes :

- être liée uniquement au signataire
- permettre l'identification du signataire
- être créée par des moyens que le signataire puisse garder sous son contrôle
- être liée aux données auxquelles elle se rapporte de telle sorte que toute modification ultérieure des données puisse être détectée.

La loi stipule également qu'une signature électronique avancée réalisée sur la base d'un certificat qualifié et conçue au moyen d'un dispositif sécurisé de création de signature électronique, est assimilée à une signature manuscrite, qu'elle soit réalisée par une personne physique ou morale.

Pour signer un document de manière électronique, un utilisateur a besoin d'un certificat. L'existence de la carte d'identité électronique incorporant ce type de certificat a permis le développement de l'usage de cette signature, notamment pour les interactions via internet avec les services publics. Toutefois il faut constater qu'en dehors de ces usages, l'utilisation de la signature électronique reste limitée du fait d'une méconnaissance au sein de la population des fondamentaux en matière de signature électronique.

Objectifs de la formation

- Apporter aux participants les informations nécessaires pour comprendre et utiliser la signature électronique,
- Mettre en lumière l'aspect pluridisciplinaire et les contraintes techniques, organisationnelles et juridiques liées à l'usage de la signature électronique
- Présenter une méthode d'évaluation des dispositifs de signature électronique

Contenu de la formation

1. **Différents types de signatures numériques et apparentées**
 - Rappel des objectifs de la signature
 - Signature électronique basée sur un bi-clé
 - Image numérique d'une signature manuscrite
 - La signature tablette
 - Le stylo magique !
2. **Rappel des connaissances de base**
 - Chiffrement symétrique (clé unique) et asymétrique (notion de bi-clé)
 - Principe de calcul des empreintes (hash) des documents
 - L'horodatage et la constitution des jetons d'horodatage
3. **Signature électronique et mise en œuvre**
 - Le certificat électronique, lien entre l'humain et l'électronique
 - Principe de délivrance des certificats/bi-clés et entités mises en jeu (autorité de certification, enregistrement, opérateur)
 - Signature effective d'un document et les différents formats de signature
 - Vérification de signature, notion d'AGP (autorité de gestion de preuve)
4. **Aspects juridiques de la signature électronique**
 - Directives européennes
 - Adaptation au droit local, les trois types de signature reconnus
 - Articulation entre les aspects juridiques de la signature électronique et la réalité pratique
 - Projet de règlement européen relatif à l'identification électronique et aux services de confiance, nouvelle notion de cachet électronique

-
- 5. **Comment évaluer de façon quantitative une signature électronique : la méthode eval**
 - Quatre étapes pour évaluer la qualité du cycle de vie des documents numériques traités par le processus analysé, à savoir :
 - Evaluation du référentiel documentaire produit (Eval_Doc)
 - Evaluation du (ou des) procédé(s) de signature électronique mis en œuvre dans le cadre du processus (Eval_SE)
 - Evaluation du ou des système(s) d'archivage électronique (Eval_Arc), hors spectre formation
 - Evaluation globale du cycle de vie (Eval_ILM) , hors spectre formation

Public-cible

- Les chefs de projets de dématérialisation et de conservation de données numériques des entreprises et des administrations, les responsables de la sécurité, les responsables informatiques, les chefs de projet de conformité, les juristes d'entreprise, les archivistes et documentalistes, les directeurs financiers, les risk managers et les directions métiers
- Les fournisseurs de matériels et logiciels désirant former leurs propres équipes de vente et d'avant-vente

Informations pratiques

- **Prix :**
 - Formation interentreprise - 625 € (+21% TVA)
475 € (+21 TVA) par personne supplémentaire de la même entreprise
 - Formation en entreprise - groupe de 2 à 5 personnes : 2100 € (+21% TVA)
groupe de 6 à 10 personnes : 2400 € (+21% TVA)

Formateur : Jean-Marc Rietsch



ESAP
FORUM Event

Droit :
Entreprises et Services Publics



FORUM Event

Gestion de la propriété intellectuelle en entreprise

Comment élaborer de bonnes pratiques pour sensibiliser votre personnel...

Constats

Dans notre société de l'information, la gestion de la propriété intellectuelle est d'importance vitale pour les entreprises à la fois utilisatrices et productrices d'éléments protégés par ces droits exclusifs. La propriété intellectuelle enrichit et solidifie le patrimoine de l'entreprise, en stabilisant ses activités, en fidélisant la clientèle et en protégeant sa créativité. Le droit d'auteur protège ses publications littéraires ou artistiques, mais aussi son site web, ses annonces publicitaires, ses logos, ses « lay-out », ses rapports, ses contrats, ses mémos, ses logiciels, etc. Son nom commercial et sa marque constituent de précieux outils commerciaux qui l'unissent à sa clientèle, tout en lui assurant un moyen de distinguer ses produits et services de ceux de la concurrence et d'en faire la promotion. Des brevets pourront lui assurer un monopole temporaire sur ses innovations techniques. Le droit des dessins et modèles protégera l'aspect extérieur de ses produits. D'autres pratiques pourront également lui permettre de se réserver son savoir-faire... Mais encore faut-il qu'elle identifie les éléments qui constituent sa propriété intellectuelle et qu'elle entreprenne les démarches nécessaires pour en assurer la protection.

En tant qu'utilisatrice de technologies, de biens et d'informations de provenance externe, l'entreprise se doit de respecter la propriété intellectuelle d'autrui. La vigilance sera de rigueur, afin d'identifier à temps les éléments protégés et ne pas commettre d'infractions. Elle devra demander des licences lorsque cela s'avèrera nécessaire, mais elle pourra peut-être aussi bénéficier de certaines exceptions, qui pourraient lui éviter cette démarche. Peut-elle scanner un article de presse pour le faire circuler parmi ses employés ? A-t-elle le droit de fournir des services en citant la marque d'autrui ? Dans quelle mesure pourra-t-elle s'inspirer de la technologie ou des manières de faire d'autrui ? Peut-elle déposer n'importe quel nom de domaine ?... les questions se multiplient à foison.

Objectif

L'objectif de la formation est de fournir toute l'information nécessaire pour :

- identifier les éléments qui constituent la propriété intellectuelle de l'entreprise et entreprendre les démarches nécessaires afin d'en assurer la protection.
- Développer de bonnes pratiques pour que les membres de l'entreprise soient sensibilisés aux questions de propriété intellectuelle, non seulement pour ne pas manquer une opportunité de protection, mais aussi pour ne pas commettre d'impair.

Contenu

1. **Les différents types de droits intellectuels seront passés en revue :**
 - Droit d'auteur
 - Nom commercial
 - Marques
 - Dessins et modèles
 - Brevet
 - Autres moyens de protection
2. **Pour chaque droit, seront étudiés**
 - L'objet protégé
 - La durée de protection
 - Les activités concernées par la protection
 - Les conditions d'obtention de la protection
 - Les démarches à suivre afin de s'assurer la protection
 - Les principales exceptions aux droits exclusifs (qui permettent aux entreprises de se passer d'autorisation du titulaire des droits)
 - Les règles concernant la titularité des droits
3. **Des bonnes pratiques seront dégagées afin de permettre aux participants de développer leurs propres politiques de gestion.**

N.B. : L'exposé sera illustré par des exemples concrets qui souligneront les éléments importants à retenir.

Public cible :

La formation s'adresse particulièrement aux responsables d'entreprises de toutes tailles, aux juristes d'entreprises, aux chefs de projets de recherche et développement, aux directeurs marketing et aux créateurs et inventeurs

Formateur : Philippe LAURENT

Logiciels: protection et pratiques contractuelles

Comprendre les principes régissant les contrats de licence et de fourniture de logiciels

Constats

Les logiciels constituent l'une des pierres angulaires de notre économie et investissent chaque jour davantage notre vie quotidienne. Que ce soit sous la forme de systèmes d'exploitation, de middleware, d'applications, de web applications, de firmware, de scripts, de drivers, de bibliothèques, de modules, de codec... ils se téléchargent, s'installent, se reproduisent, se modifient, se mettent à jour, se combinent, s'interconnectent, s'utilisent localement ou en SaaS, se compilent ou non. Ils sont rédigés dans différents langages, implémentent des protocoles, répondent à des standards,... Ils sont omniprésents dans les industries, chaînes de production et commerces de toutes natures, gèrent nos vies professionnelles et familiales et représentent la principale valeur ou source de revenus d'innombrables entreprises, petites ou grandes.

Malgré leur importance centrale dans notre société, la nature juridique des logiciels est loin d'être évidente. En tant que bien immatériel, ils font avant tout l'objet de propriété intellectuelle. Volontairement -mais peut-être inadéquatement- assimilés aux « œuvres littéraires et artistiques », ils sont protégés par le droit d'auteur, tout en bénéficiant de règles spécifiques. Malgré qu'elle fasse toujours l'objet de controverses, la pratique de la brevetabilité des logiciels progresse. Par ailleurs, certains éléments des logiciels sont également protégés par des droits de dessins et modèles et des droits de marques.

Les logiciels font également l'objet de pratiques contractuelles spécifiques. Ils font quasi systématiquement l'objet de licences, parfois « propriétaires », parfois « libres » ou « open source », qui contiennent une série de clauses gouvernant les conditions d'usage et délimitant les garanties et les responsabilités. Ils font également l'objet de contrats de fourniture, dont la rédaction et le contenu doivent faire l'objet d'une attention particulière.

Objectifs

Afin de clarifier l'usage des logiciels au sein de l'entreprise, la formation a pour but de fournir toute l'information nécessaire pour :

Contenu

Pour clarifier l'usage des logiciels de toute nature au sein de l'entreprise, les différents types de droits intellectuels seront passés en revue :

- Protection des logiciels par le droit d'auteur.
- Protection des logiciels par le brevet.
- Protection des interfaces graphiques par les marques et les dessins et modèles.
- Autres moyens de protection (secret, rétention des codes sources, clauses contractuelles, déploiement en SaaS et dans le « cloud »,...).

N.B. : L'exposé sera illustré par des exemples concrets qui souligneront les éléments importants à retenir dans la pratique.

Public cible

La formation s'adresse particulièrement

- aux responsables d'entreprises du secteur des TIC
- aux juristes d'entreprises du secteur des TIC
- aux chefs de projets et aux développeurs

Formateur : Philippe LAURENT

Comprendre et respecter les licences libres/open source

Comprendre la vraie nature et les obligations des logiciels libres

Constats

Les logiciels « libres » ou « open source » (LLOS) sont une réalité du secteur TIC qu'il n'est plus possible de nier ou d'ignorer. Ils ont investi le marché, et reposent sur un business model qui a déjà fait ses preuves. Ils constituent par ailleurs une source de matériel réutilisable et facilement accessible que les développeurs auront naturellement tendance à consulter et à exploiter, parfois sans trop se soucier du régime juridique applicable. La vraie nature des LLOS est en effet souvent mal comprise.

Les LLOS ne doivent cependant pas être confondus avec les œuvres du domaine public ou «libres de droit»: ils restent protégés par le droit d'auteur, mais sont distribués sous des licences très particulières. Si elles se distinguent par leur degré de permissivité, ces licences imposent cependant aux utilisateurs certaines conditions et obligations, dont l'étendue diffère d'une licence à l'autre, et qu'il est essentiel de respecter. Il est dès lors impératif que l'utilisation et l'intégration dans un projet en cours de développement de code disponible sous licence libre ou open source soient contrôlées et ne se fassent que sous certaines conditions et selon certaines procédures qui doivent être prédéfinies et harmonisées au sein de l'entreprise.

Objectifs

La formation intra-entreprise vise à sensibiliser les décideurs, chefs de projets et/ou développeurs aux questions juridiques liées aux LLOS. Elle permettra de :

- **Comprendre** l'esprit du mouvement libre, le fonctionnement des principales licences, les enjeux liés à leur respect,...
- **Assimiler** le fait que l'open source devient une réalité à laquelle est confrontée toute société IT et devant laquelle toute société doit se positionner,
- **Maitriser et/ou Intégrer** l'open source au sein de l'entreprise, en établissant des stratégies basées sur des règles et procédures à faire respecter par les développeurs
- **Contrôler** le respect des bonnes pratiques et des licences et adopter de bons réflexes, en ce compris instaurer des processus de traçabilité ou de vérification du code.

Contenu

Le programme se constituera entre autres :

- d'une introduction générale aux licences libres/ open source,
- d'une analyse des différentes déclinaisons de l'effet « copyleft » présent dans certaines licences,
- d'une étude concernant la compatibilité entre les différentes licences de logiciels libres, entre elles et/ou avec la licence finale de redistribution et avec le business model de l'entreprise,
- d'une analyse détaillée du texte des principales licences (BSD, Apache, GPL, LGPL, Mozilla, EUPL),
- de conseils en matière de gestion interne et de développement de bonnes pratiques.

Public cible

La formation s'adresse particulièrement

- aux responsables d'entreprises du secteur des TIC
- aux juristes d'entreprises du secteur des TIC
- aux chefs de projets et aux développeurs

Formateur : Philippe LAURENT

Les Droits du Patient

*Cadre légal, déontologie, responsabilités des parties concernées,
protection des données et institutions des droits du patient*

Cadre de la formation

Il n'est pas aisé ni pour les différents métiers des institutions de soins (Hôpitaux, centres de revalidation...) ni pour les services juridique ou informatique de bien comprendre les implications pratiques des droits du patient. La présente formation se conçoit comme un exposé de vulgarisation destiné à remédier à ces difficultés. L'exposé se veut avant tout interactif et agrémenté d'exemples, d'analyse de cas concrets ou d'avis publiés, notamment par la Commission de la vie privée. Des cas concrets pourront être soumis par les participants.

L'aspect interactif permettra d'analyser objectivement les ambiguïtés ou lacunes par rapport à un fonctionnement idéal ; ceci dans un but constructif pour que les services de soins puissent y remédier dans des délais courts ou longs, selon les possibilités. Les exemples seront choisis parmi ceux qui concernent directement la vie quotidienne du patient ou du personnel de l'institution.

Contenu de la formation

I. Fondements juridiques, notamment

- La Convention Européenne des Droits de l'Homme
- La Directive Européenne 95/46
- La loi du 8 décembre 1992 La Loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel
- La loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient
- La jurisprudence belge et européenne (G 29, ...)

II. Un droit fondamental de la personne

- Pourquoi fondamental
- Sa perception pour le "citoyen ordinaire"
- Le concept d'attente prévisible
- Les droits de l'enfant mineur

III. Droit médical et déontologie

- Historique
- Le secret médical face à la confidentialité des données
- Le comité d'éthique médicale
- Liberté du choix du médecin et le droit à une médecine de qualité

IV. La traduction du droit dans la pratique professionnelle

- Transparence et informations à fournir
- Les droits d'accès de correction et de suppression des personnes concernées et ceux du patient
- La communication de données médicales entre professionnels de santé
- La communication de données médicales à des tiers (proches du patient ou non)
- La copie et communication de données à la demande du patient

V. Les responsabilités

- Le médecin chef
- Le professionnel de santé hospitalier
- Un membre du personnel non professionnel de santé
- Le règlement de travail
- La sous-traitance des traitements de données - l'externalisation
- Les traitements ultérieurs à des fins historiques, statistiques ou scientifiques
- Codage et anonymisation des données

VI. Les mesures de protection des données

- La politique de sécurité de l'information
- Les mesures organisationnelles
- La gestion des accès aux données et traçage
- Les mesures de protection technique
- La cybersurveillance des travailleurs
- Le conseiller en sécurité et le responsable de la sécurité

VII. Les institutions

- La Commission de la protection de la vie privée et ses pouvoirs particuliers
- La Commission des droits du patient et la fonction de médiation
- Les Comités sectoriels et la BCSS
- Le Réseau Santé Wallon
- Les plaintes et sanctions

VIII. Aspects pratiques

- Etudes de cas (brochures d'informations, mentions légales, ...)
- La gestion des plaintes – hiérarchie des instances concernées
- Analyse des cas soumis par les participants
- Les procédures internes à l'hôpital

(Pour des raisons pédagogiques, le formateur se réserve le droit d'adapter l'ordre et le niveau de détail selon l'importance des thèmes)

L'exposé sera interactif et une attention particulière sera consacrée aux questions individuelles des participants. Les cas pratiques vécus sur le terrain pourront être soumis à la discussion.

Public cible

L'exposé s'adresse à toute personne concernée par les données médicales ou administratives du patient. Le contenu sera adapté pour être utile pour chacun des participants, qu'il soit médecin, infirmier, juriste, personnel administratif, technicien, cadre de l'hôpital ou non.

Formateur : Eric Gheur



FORUM Event

Cours de langues

*Anglais - Français - Néerlandais – Italien – Espagnol – Allemand
- Polonais – Luxembourgeois – Russe - Portugais*



FORUM Event

Cours de langues individuels par téléphone

pour enrichir votre capital linguistique ou faire face à un projet précis

Anglais - Français - Néerlandais – Italien – Espagnol – Allemand - Polonais – Luxembourgeois – Russe - Portugais

Constats

Le développement de la vie professionnelle exige une maîtrise des langues étrangères mais il est difficile de combiner l'apprentissage ou le perfectionnement d'une langue étrangère aux contraintes quotidiennes. Il est dès lors impératif de concilier un enseignement de qualité répondant spécifiquement aux besoins de chacun et une accessibilité immédiate évitant toutes pertes de temps connexes (déplacements fastidieux, journées entrecoupées, soirées occupées...).

Une solution efficace: les cours de langues individuels par téléphone :

- ✓ Apprendre ce dont vous avez besoin...
- ✓ Selon vos propres horaires...
- ✓ Au rythme qui vous convient...
- ✓ Où que vous soyez...
- ✓ Sans vous déplacer...

Pratiquement

- Vous avez le choix entre plusieurs abonnements d'intensités différentes, ciblés selon vos besoins
- Votre professeur vous appelle sur votre ligne fixe ou par skype entre 8h00 et 22h00, à l'heure convenue lors de la leçon précédente
- pour vos leçons de 30 minutes

Faites un essai de deux leçons sans engagement, vous serez convaincus...

Prenez 2 leçons à l'essai qui seront comprises dans l'abonnement si vous poursuivez
et qui ne seront pas facturées dans le cas contraire

En détail...

- Un professeur de formation européenne ou nord-américaine vous appelle dans sa langue maternelle.
- Les leçons doivent être suivies sur ligne fixe ou par skype si les conditions d'utilisation le permettent. (GSM possible selon arrangement avec le professeur).
- Votre niveau et vos objectifs sont préalablement analysés au moyen d'un test grammatical et d'un document d'analyse des besoins. Le professeur s'adaptera à votre niveau et à vos objectifs.
- Votre professeur choisit avec vous un matériel didactique qui servira de support écrit à votre apprentissage personnel. Il utilisera également vos documents quotidiens que vous désirez lui soumettre.
- Les abonnements comportent 5, 10, 30, 50 ou 100 cours de 30 minutes choisis selon vos objectifs avec un tarif dégressif selon le nombre.
- Un rapport d'évaluation peut être établi : au terme de l'abonnement, l'apprenant reçoit un rapport mentionnant les matières abordées ainsi que le niveau de départ et celui atteint en fin de formation.
- Les cours sont disponibles dans plus de 40 pays sans différence de tarif: si vous voyagez, vous prenez votre professeur avec vous!

Nos différents abonnements (Tous les prix indiqués s'entendent hors TVA de 21 %)

Abonnements « **intensif** » : 20 leçons/mois matériel pédagogique 75 €

Abonnement	Durée	Nombre de leçons	Prix/leçon	Prix/cycle
1	1,5 mois	30	30 €	900 €
2	2,5 mois	50	28 €	1.400 €
3	5 mois	100	26 €	2.600 €

Abonnements « **standard** » : 10 leçons/mois matériel pédagogique 75 €

Abonnement	Durée	Nombre de leçons	Prix/leçon	Prix/cycle
4	3 mois	30	32 €	960 €
5	5 mois	50	30 €	1.500 €
6	10 mois	100	28 €	2.800 €

Abonnements « **open** » : 5 leçons/mois matériel pédagogique 75 €

Abonnement	Durée	Nombre de leçons	Prix/leçon	Prix/cycle
7	6 mois	30	34 €	1.020 €
8	10 mois	50	32 €	1.600 €

Abonnements « **courts** » et service annexe (*) matériel pédagogique 75 €

Abonnement	Durée	Description	Prix
9	1 mois	Module Express de 10 cours (*)	350 €
10	1 mois	Module AskWeDo de 5 cours	200 €
11		Option : Rapport d'évaluation par cycle	10 €

Les modules **intensif**, **standard** et **open** s'adressent à ceux qui veulent apprendre une langue ou améliorer leurs connaissances; ces modules sont choisis en fonction de la disponibilité des apprenants.

Le module **express** est destiné aux personnes qui souhaitent rafraîchir une langue qu'elles connaissent déjà et qui n'a plus été pratiquée depuis un moment afin d'être à nouveau opérationnelles.

Le module **AskWeDo** concerne des interventions sur mesure ciblant une action urgente : finaliser une présentation ; préparer un discours, acquérir les bons réflexes linguistiques et culturels pour accueillir un collègue allophone, faciliter un voyage d'affaires à l'étranger, etc...

Le prix d'un cycle comprend:

- La rétribution du professeur
- Les frais de téléphone sur ligne fixe
- Le test grammatical et le document d'analyse des besoins
- Il ne comprend pas la fourniture du matériel didactique: 75 €

Le matériel didactique propre à chaque formation (75 €) est facturé en sus sauf choix express du client au moment de l'inscription et à l'exception du module 'AskWeDo'. Ce forfait comprend les supports écrits (livre de grammaire, vocabulaire, textes, etc.) et audio choisis par le formateur ainsi que les frais d'envoi. Ce forfait est valable pour tout abonnement suivi dans la même langue et par le même apprenant pour une période de deux ans. Dans le cas d'un transfert de leçons à une autre personne, le nouveau matériel didactique sera refacturé selon les mêmes modalités.

Conditions générales

En cas d'empêchement, une leçon peut être reportée sans être perdue à condition de prévenir le professeur au moins 4 heures à l'avance. 2 reports peuvent être accordés par tranche de 10 leçons.

Facturation

- La facture est automatiquement envoyée après une inscription à un cycle AskWeDo. Pour les autres abonnements nous attendons votre accord après les 2 leçons tests. Veuillez confirmer votre souhait de poursuivre vos leçons par tél (02/771.43.13) par fax (02/771.31.70) ou par e-mail (forum@esap.be) Les 2 leçons à l'essai seront comprises dans l'abonnement choisi.
- Une seule facture sera émise : elle comprendra le prix du cycle, le matériel pédagogique selon la formule et, le cas échéant, le rapport d'évaluation
- La facture est payable à 30 jours.
- En cas de non paiement endéans le terme fixé les leçons seront interrompues jusqu'à réception du montant dû.

Abonnement : durée - transfert

- Durée d'abonnement : Sauf cas de force majeure, les leçons qui ne seront pas prises dans la période prévue par l'abonnement seront perdues. Une période d'un mois supplémentaire est toutefois accordée afin de pallier à d'éventuels imprévus survenant durant votre stage.
- Changement d'abonnement: si, au cours d'un abonnement, l'apprenant souhaite modifier la fréquence de ses cours, il est possible de changer de cycle moyennant un supplément ou au contraire un crédit en faveur de l'apprenant. Les apprenants qui souhaitent prolonger leur date de validité initiale pourront ainsi faire appel à ce service afin d'éviter de perdre les leçons restantes.
- Toute inscription est définitive. Le transfert de leçons à une autre personne est cependant possible.
- Pour tout changement, veuillez nous en avertir par fax (02/771.31.70) ou par e-mail (forum@esap.be)

Personne de contact : Marita Guilmot-Lennertz - forum@esap.be - Tel 02/771.43.13



FORUM Event

Agenda des formations inter-entreprises 2015-2016

Audit qualité et environnemental		
Intégration de l'analyse de risque dans ISO 9001 – version 2015	26/1/2016	26/05/2016
Formation d'auditeurs internes – système qualité	15/10/2015	18/02/2016
Créer un système-qualité unique ISO 9001, ISO 14001 et ISO 18001	17/11/2015	22/05/2016
Gestion des ressources humaines – Contrôle et Maîtrise de soi		
Self-Coaching ; devenez votre propre coach !	1/12/2015	
Les clés de l'assertivité	3/12/2015	26/04/2016
Gestion du temps et organisation personnelle	20/10/2015	28/04/2016
Prise de parole en public	29/09/2015	16/02/2016
Résoudre un problème : simple et facile!	24/09/2015	
Du stress au burn-out, mieux vaut prévenir que guérir	27/10/2015	8/03/2016
Gestion des ressources humaines – Mieux collaborer...		
Les outils d'une communication efficace en entreprise	19/1/2016	2/06/2016
Comment déléguer plus et mieux	24/11/2015	24/03/2016
Gestion de conflits	26/11/2015	14/04/2016
Les leviers de la motivation	14/1/2016	19/05/2016
Techniques de réunion	19/11/2015	7/06/2016
Réussissez vos entretiens annuels d'évaluation	17/11/2015	10/03/2016
Gestion des ressources humaines – Améliorer, Changer & Transmettre		
Finance pour les non-financiers	1/10/2015	23/02/2016
Les tableaux de bord : outil stratégique	29/10/2015	19/4/2016
ISO 26000 et responsabilité sociétale des entreprises	24/11/2015	24/5/2016
Techniques commerciales et marketing		
Techniques de négociation pour améliorer les ventes	3/12/2015	3/05/2016
Techniques de négociation pour optimiser vos achats	13/10/2015	1/03/2016
Dématérialisation et archivage électronique		
Méthodologie pour réussir un projet d'archivage électronique ou de dématérialisation		
Méthodologie d'un projet d'archivage électronique – Mise en pratique pour la gestion des e-mails		
Dématérialisation, classification et sécurisation des données		
Dématérialisation, preuve « électronique » et risques		
Dématérialisation, normes et certification d'un Système d'Archivage Electronique		
L'archivage électronique au regard du droit : quelle sécurité juridique ?		

Les formateurs de ForumEvent

Crucifix François

- Expert consultant en stratégie, coaching & organisation d'entreprise.
- Consultant agréé par la région Wallonne et par la chambre de commerce & d'industrie de Bruxelles.
- Auteur de l'ouvrage "La stratégie de redressement des entreprises en difficulté" (éditions Academia – Bruylants, en Belgique – Maxima, en France).
- Administrateur externe de P.M.E / P.M.I.
- Formateur (A.P.M, PLATO,...).

De Villenfagne Claude

- Chef d'entreprise, 20 ans d'expérience;
- Conseiller d'entreprises depuis 15 ans;
- Spécialisé en plans commerciaux, marketing et techniques d'achat et de vente pour des entreprises de services et industrielles ;
- Conseiller à l'UWE pour la Cellule Marketing International ;
- Conseiller à l'AWEX pour l'aide à l'exportation.

Demoulin Marie

- Chargée d'enseignement à l'Université de Montréal, Ecole de Biliothéonomie et des sciences de l'information (EBS), depuis septembre 2013-08-13
- Chercheuse au CRIDS (Centre de Recherches Information, Droit et Société) de l'Université de Namur (FUNDP) de 2000 à 2013
- Assistante en droit (droit des contrats, responsabilité civile et droit du commerce électronique) à l'Université de Namur (FUNDP) de 2002 à 2013
- Directrice de l'unité 'Commerce électronique' du CRIDS de 2007 à 2009
- Licenciée en droit et Doctorante en droit (sujet de thèse : le formalisme électronique)
- Collaboration à divers projets de recherche dans le domaine du commerce électronique, notamment à la rédaction de la loi du 11 mars 2003 sur les services de la société de l'information et à l'élaboration d'un projet de cadre juridique
- Membre fondateur

Gheur Eric

- Administrateur-gérant de GALAXIA I.S.E,
- Consultant en sécurité de l'informatique
- Chargé de cours associé à l'Université du Luxembourg (Master en Management de la Sécurité des Systèmes d'Information) et intervenant dans le certificat Infosafe FUNDP-ICHEC (management de la sécurité des systèmes d'information)
- Membre de la Commission de la protection de la vie privée,
- Président de la Commission Audit et Normes, formateur du groupe de travail "Incident Management" du CLUSIB (Club de la Sécurité Informatique Belge)
- Eric Gheur est licencié en Sciences Mathématiques et en Sciences Médico-Sociales et Gestion Hospitalière.
- En plus de 30 ans, il a pratiqué les différents métiers informatiques tout en gardant un pied dans le monde de l'organisation.

Ghijssels Laurent

- Plus de 20 ans d'expérience internationale dans le pilotage de projets, l'amélioration de la qualité de service et la gestion d'équipes,
- Program Manager - Orange France Telecom
- Auditeur ISO 20000, Certifié ITIL v3
- Expert en gestion de projets internationaux
- Fondateur de la société E-mind (www.emind.be)

Gonieu Marcel

- Docteur en Médecine Vétérinaire depuis juin 1983. Entré dans les domaines de l'assurance qualité par le domaine de l'hygiène des denrées alimentaires et son application dans les systèmes d'assurance qualité du secteur.
- Praticien de l'audit de systèmes : Auditeur principal ISO 9000 – HACCP-GMP et BRC.
- Consultant assurant l'accompagnement des démarches vers la certification dans les secteurs industriels (agro-alimentaire – Chimie- Bureau d'études) et dans les domaines de services (Mutualité – Bancaire).
- Formateur des formations organisées par l'ICHEC Entreprise depuis 1998.
- Chef d'entreprise.

Langerôme Christian

- Début de carrière dans le domaine commercial.
- Dès 1985, il occupe différentes fonctions managériales dont celle de Directeur de division dans une multinationale pharmaceutique jusqu'en janvier 1998.
- Certifié en 1998 par Taïbi Kahler en PCM et formé au coaching par International Mozaïk entre 1999 et 2001.
- Depuis 2001 conception et animation de formations managériales pour des grands groupes internationaux, en France, aux USA, en Allemagne et en Belgique, en ce compris de nombreuses missions de coaching individuel et d'équipes de direction.

Laurent Philippe

- Avocat au barreau de Bruxelles
- Chercheur Senior au Centre de Recherche, Information, Droit et Société des FUNDP
- Membre suppléant du Conseil de la Propriété Intellectuelle du SPF Economie.
- Tiers-décideur auprès du CEPANI dans le cadre des litiges relatifs aux noms de domaine ".be"
- Licencié en droit et Doctorant en droit (sujet de thèse : les licences de propriété intellectuelle)

Pascon Jean-Louis

- Ingénieur diplômé de l'Ecole Nationale Supérieure de Chimie et Physique de Bordeaux,
- possède plus de 20 ans d'expérience en gestion électronique de documents en tant que chef de projets, expert et auditeur. Il est aujourd'hui consultant senior au sein du cabinet Hénon Conseil et a réalisé des missions de conseil pour la définition et la mise en œuvre de projets de dématérialisation pour la SNCF, la Banque Postale, Transpole (filiale du groupe Kéolis), la banque de Polynésie, le Conseil Général de La Réunion, les Archives départementales de Vendée, le Crédit Coopératif, etc.
- Ses domaines d'expertise sont la dématérialisation des processus, la normalisation, l'archivage numérique, les formats de fichiers pour l'archivage et les métadonnées.
- membre de l'AIMM (Association for Image and Information Management) et chargé de cours à l'université de Grenoble.

Pochet Sandrine

- Sandrine est consultante RSE et Environnement depuis 2002, et a une expérience vaste dans l'accompagnement d'entreprises qui désirent mettre en œuvre la RSE (ISO 26000), le développement de systèmes de gestion (ISO 14001), le rapportage (externe) autour de la RSE (Standard GRI, CDP,)
- Développement de plusieurs systèmes de gestion environnementale, en outre pour des entreprises cotés dans le BEL20, Befimmo et Fortis
- Ingénieur Civil, Electronique, 1995
- Responsable formation RSE et Développement Durable, HEPL, Liège
- Auditeur environnemental dans différentes disciplines: auditeur interne, auditeur de conformité, auditeur dans le cadre de transactions et ceci dans multiples secteurs: chimique, automobile, services, horeca, pharma, détaillants, mines, alimentaire,...

Rietsch Jean-Marc

- Membre fondateur et actuel Président de FEDISA International
- Ingénieur Civil des Mines, JM Rietsch débute sa carrière professionnelle par le développement logiciel et l'offre de services pour les PME-PMI.
- En 1993, il oriente sa carrière vers la sécurité et plus particulièrement la sauvegarde des données informatiques et dépose un brevet sur le sujet.
- En 2001, il participe au lancement du premier tiers-archivageur en France.
- En 2003 il développe l'un des premiers services d'horodatage au sein de la société Certeurope.

- Il travaille depuis plusieurs années à la mise en place d'un nouveau service de confiance, l'autorité de gestion de preuve, dont l'objectif est de vérifier la validité d'une signature électronique portée sur un document destiné à être archivé. Ce projet est aujourd'hui porté par l'Imprimerie Nationale.
- A l'origine du premier BADGE (Bilan d'aptitude délivré par les Grandes Ecoles) en collaboration avec l'Ecole des Mines de Paris, sur le thème « Management de la dématérialisation et de l'archivage électronique »
- Instigateur et co-auteur de nombreux livre blancs sur la dématérialisation

Smans Philippe

- Ingénieur civil (UCL), MBA (Boston University) et post-graduat en finance internationale (Boston University).
- Cadre de direction dans plusieurs multinationales (US, CH et BE) pendant 20 ans.
- Formateur agréé pour la Commission Européenne.
- Chargé de cours à ICHEC Business School. Directeur scientifique du Certificat d'études en Contrôle de Gestion et de l'Executive MBA d'Ichec-Entreprises.
- Co-auteur d'un ouvrage sur l'assurance-qualité paru dans plusieurs pays, en 3 langues.

Van Kan François

- Licencié en Sciences économiques et financières
- Formations certifiées en Analyse Transactionnelle, PNL, Hypnose, Systémique, Pédagogie
- Cadre dans les secteurs bancaire et textile
- Formateur et coach depuis 1987
- Expérience dans les secteurs secondaires (automobile, chimie, sidérurgie, construction, pharmacie, électricité) et de services (banque, assurance, mutualités, intérim, distribution)
- Formateur et coach depuis 1987, il est passionné par le potentiel de l'être humain qu'il veut faire découvrir aux individus afin de l'utiliser aux mieux.

Wilquem Frédéric

- Ingénieur Civil Mécanicien, Docteur en Sciences Appliquées, MBA
- Directeur Général, Q-square Management (Concept de Direction Qualité à temps partagé)
- Expert en Gestion des Processus, Qualité et Méthodes (ISO 9001, AS/EN 9100, ISO 26000, SR 10)
- Expert auprès du Centre Wallon pour la Qualité (CEQUAL)
- Auditeur ISO 9001, Auditeur Aéronautique (AATT)
- Collaborateur Scientifique attaché à l'Université de Mons
- Chargé de Cours à l'Institut Reine Astrid Mons



FORUM Event

NOS RÉFÉRENCES

Depuis le début de nos activités en septembre 2004, les sociétés suivantes nous ont fait confiance:

1A Conseil, 2 People ICT Services, 3E SA, 4 Energy Invest

Aastra Belgium SA, Aba of Belgium SA, ABR sc, Acces Direct SA, Acapela-Group, Accor TRB, AcoServices SA, Acropol sprl, ACT-Auto Contrôle et Technique, Actiris, ADB SA, Administration communale d'Anderlecht, Administration Communale de Berchem-Sainte-Agathe, Administration communale d'Ecaussinnes, Administration communale d'Etterbeek, Administration Communale d'Evere, Administration Communale d'Ixelles, Administration communale de Rebecq, Administration communale de Saint-Gilles, Administration Communale de Soignies, Administration communale de Woluwé-Saint-Lambert, ADO International, Adrem Services NV, Adverthype sprl, Advice & Management SPRL, AFSCA, Agathos-iiid asbl, AGC Europe, Agence Bruxelloise pour l'Entreprise (ABE), Agence de messagerie de la presse SA, Agence Fédérale de contrôle nucléaire, Agence Régionale Bruxelles Propreté, AGF Belgium Insurance SA, Agora SA, Agoria asbl, AIB-Vinçotte Belgium asbl, AIB Vinçotte International, AIB-Vinçotte Ecosafar NV, AIDE SA, AIG Europe SA, Air Liquide Belgium SA, Alcadis NV, Alcatel Alenia Space ETCA, Alcoservices SA, Allen & Overy, Alpha Industries AWT bvba, Alstom Transport BV, Altran Europe, Amber Bouwfonds Ontwikkeling NV, Amberco bvba, Amster SA, Aquapole ULg, Aon Consulting Belgium NV, Arcadis Gedas SA, ArcelorMittal SA, Arcelor Flat Steel Europe, Archi+i sprl, Archi+i Advisers SA, Archi 2000, Aqua Prestige SA, Areva, ARGB asbl, Argenta Spaarbank, Arkipel sprl, Arvi Consulting sprl, Ascent Performance Mat. Sprl, Association Intercommunale de Santé de la Basse-Sambre, A.S.T.R.I.D. SA, Asten Johnson PGmbH, Astra Zeneca SA, Atelier d'Architecture et d'Urbanisme Thierry Lamy, Atelier d'Art Urbain SA, Atenor Group SA, Atos Origin SA, AUSY Belgium SA, Avero Belgium Insurance, Avisa Partners, AWEX, AWIPH, AXA Luxembourg, Axima Contracting SA, Axima Services SA, Axis-Engineering SA

Banimo Real Estate SA, Banque Degroof SA, Banque de la Poste, Banque Nationale de Belgique, Barco NV, Batipont Immobilier SA, Baxter SA, B&B Controls SA, BDC International SA, BDO Réviseurs d'entreprises SC, Be Aparthotels, Befimmo SCA, Bel-Engineering, Belgacom SA, Belgonucléaire SA, Belgorail, Belpex SA, Belourthe SA, Belsim SA, Bemis Monceau SA, Berfin SA, Besix SA, Besix Real Estate Development, Besix Sanotec, Bia SA, Biagroup SA, Biffa SA, Biffa Treatment SA, BIIION SA, Biowanze SA, BIRB, BNP Paribas, BNP Pariba Fortis, Blueprint Partners, Boccard Benelux, Boehringer Ingelheim SCS, Bolckmans NV, Boston Consulting Group, Bouygues Belgium SA, Bpost, Brasserie St. Feuillien, Browning International SA, Brugel, Bruker Belgium SA, Brussels Airport Company, Bruxelles-Energie srl, BSB Belgium, Bull SA, Bureau d'études HYDREC sprl, Bureau du Plan, Bureau Fédéral du Plan, Bureau Seco sc, Bureau Veritas, Burson-Marsteller SA, Business Architects International, Business Ways SA,

Caisseries Belle-Vue SA, Callatay & Wouters SA, CAPAC, Capgemini SA, Carisel SA, Carmeuse SA, Carmeuse Coordination Center SA, Carrefour Belgium, Carrières et Fours à Chaux Dumont-Wautier SA, Carrières Lemay SA, Castolin Benelux SA, Catalent Belgium, CEER, Cembureau, Cenaero, Centre de Recherches Routières, Conseil Economique et Social de la Région Wallonne, CHIREC, CHR Namur, CHR Val de Sambre, CHU Brugmann, CHU de Liège, CHU de Tivoli, Centre Scientifique et Technique de la Construction (CSTC), Centre Spatial de Liège, Centre Terre et Pierre asbl, Century21 Ever'One, CeRDT asbl, CFE SA, CFE Brabant, CIBE sc, Chambre de Commerce et d'Industrie de Bruxelles, Chemco Pack NV, Christian Huylebrouck Notaire SPRL, Cimenteries CBR SA, Cimeurope sarl, CIT Blaton SA, Citroen Belux SA, Clarflok SA, Clear2Pay SA, Clestra S.A., Clinique St Jean, Clinique Ste Anne St Remi, Cluster Déchets solides asbl, CMI Cockerill Maintenance & Ingenierie SA, CMI-Défense, CMI NESA, Cobelpa, Cofidis, Cofely services, Coil SA, Colas Belgium, Commissariat EASI-WAL, Commission de la protection de la vie privée, Commission Européenne, Conceptexpo, Confédération de la construction de Bruxelles-capitale, Connectimmo NV, Connectsystems NV, Conrad Consulting, Conseil de l'Environnement RBC, Conseil de l'Europe, Conseil supérieur de l'Audiovisuel, Construction Management SA, Cookson Electronics Assembly Materials NV, Coris Bioconcept, Corman SA, Cosutrel SA, Coppée-Courtroy SA, Cour des Comptes, Cours Melius, Covalux SA, CPAS Etterbeek, CPAS Molenbeek, CPH Banque, CREDOC Services srl, C.P.P.M. SA, CREG, CSC Computer Sciences Corp, Cullen International SA, CWaPE, Cytec Surface Specialties SA

Dalkia NV, Dargaud-Lombard SA, D'Ieteren SA, Danheux & Maroye SA, Daune Consult sprl, DCE Consultants NV, Decathlon Benelux SA, Decomo NV, De Crombrugge & Partners SA, DEHON Gestion Benelux SA, Delhaize Group SA, Deloitte Real Estate, Delta Lloyd Bank, DEME NV, Deny Cargo SA, Deutsche Bank AB, Devimo Group SA, Dexia Banque SA, Dexia Insurance Belgium, Dexia Technology Services SA, DHL Danzas Air & Ocean NV, DHL

Global Forwarding NV, Digiconcept sprl, Direct Production, Distrigaz SA, DLN sprl, D.Logistics Services, Dow Corning, Drukkerij Cartim, DPD Belgium NV, Dumont-Wautier SA,

Eandis cvba, Easi-Wal, EBP, ECAM, Ecolas NV, Ecole des cadres asbl, Ecopublic sprl, Ecorem NV, Ecoterres SA, ECS Hermes SA, EDF SA, EDF Belgium, Editions Casterman SA, Editions Dupuis SA, Eeckhout-Vereecke Kunststoframen bvba, EIV sprl, Eiffage Benelux SA, Electrabel SA, Elia System Operator SA, Elite Paloume NV, Elnor Motors NV, Enadvies, Energie-control GmbH, Envisan SA, Envisan International SA, ERA-Progress International, ERTICO-ITS Europe, Esher BVBA, Espace Formation PME, Essenscia, Ethias SA, ETM Communication Technology, Ets J. Wust SA, ETNIC, Eurima, Euro Consultants SA, Eurobalken SA, Eurocontrol, Euro Lines Construct SA, Eurométaux, Euronet SA, Europcar SA, European Commission, European Control Services, European Security Group, Eurostation SA, Euroscript Delt Luxembourg SA, Eval Europe SA, EVS Broadcast Equipment, Expansion Partners SA, Exquando SA

Fabricom GTI SA, Faculté Polytechnique de Mons, BeBisp asbl, Federale Assurance, Fedichem, Fernand Georges SA, FIB Belgium SA, Fischbein SA, Flemisch Parliament, Fluxys SA, FN Herstal SA, FOD Binnenlandse Zaken, FOD Mobiliteit en Vervoer, Fonds des Maladies Professionnelles, Fonds du Logement, Forem Formation, Forges de Zeebrugge SA, Fortis AG SA, Fortis Bank SA, Fortis Lease NV, Fortis Real Estate, Four Industriel Belge SA, Foyer Bruxellois, Front2Back Management Consulting, FSMA, Fujitsu Services SA

Galère SA, Gantry SA, Garage François, George & Cie SA, GDF SUEZ Energy Europe & International, Gedomed sprl, Geosan SA, Gfe Energy Management SA, Glaxosmithkline Biologicals, GlobALL Concept, GPlus Europe, Graco NV, Gralex SA, Grand Hôpital de Charleroi, Greisch Ingenierie SA, Groupe Mestdagh, Groupe Schreder, GroupM Belgium SA, Gruppo Cordenons SA, GSV-Staalindustrie Verbond

Hainaut Ingenierie Technique, Haskoning, Haute Ecole Roi Baudouin, Heidelbergcement, HELHa, Honeywell Building Solutions SA, Herstal SA, Hörmann Belgium NV, Hotel Métropole, HDP&AristA, Husqvarna Construction Products, Hydro SA

IBM Business Consulting Services, Iberdrola SA, IBGE-BIM, IDDI SA, IECBW, Igretec sc, IICP sprl, Immo Millenium sprl, Immo-V scrl, Imperbel sa, INAMI, Incitec sprl, Indexis scrl, Induco sprl, Industeel Belgium SA, ING Belgium SA, Ingenieursbureau Asset NV, Innogenetics NV, Institut Provincial d'Hygiène et de Bactériologie en Hainaut, Inter-Régies, Intradel, Ion Bean Application SA, IP Globalnet, Ipsos, iRelate, I.R.I.S. Experts and Solutions, ISSeP, Itradec, ITER-HLT Europe SA, IVG Real Estate Belgium SA, IWT

Jacques Delens SA, Jadot Casting & Consulting sprl, Jeanne d'Arc asbl, Jozef Geenen Management Advies, Johnson&Johnson, Jtekt Torsen Europe

KBC Bank NV, KBC Vastgoed NV, Kemira GrowHow SA, King Sturge NV, KL Consult SA, Koninklijke Federatie of Belgisch Notariaat, KVBG,Kumpen NV

Laborelec, Larbouillat SPRL, L'Ardenne Prévoyante SA, Laserflash SA, Lavalin SNC, Leasinvest Real Estate Management NV, Lecobel, Lexa Expertises sprl, Lhoist SA, Lhoist Coordination Center, Liedekerke & all Avocats, Liège Airport SA, Limpens SA, Lixon SA, Locale Politie Antwerpen, Logis Andennais, Logmetam, Looza SA Braine, Looza SA Verviers, Loterie Nationale SA, Louis Widmer SA, Luminus SA, Lundbeck SA, Lydian

Macadam's unlimited NV, McCain Eurocenter, Magetra SA, Magotteaux International, Magotteaux SA, Marcq & Roba SA, Markem-Imaje, Marsh SA, Mat-Tech BV, Maurice Delens NV, MC-carré sprl, Mediaedge:cia, Médecins sans frontières, Menuiserie Balasse SPRL, Merck Sharp & Dohme Europe Inc, Meta Consulting, Meura SA, Meuse et Sambre SA, Michelman Int'l & Co S.N.C, Mindshare SA, Ministère de la Communauté française, Ministère de la Défense, Ministère de l'Équipement et des Transport (MET), Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale, Ministère de la Région Wallonne, MTS Benelux SA

Nanocyl SA, Nato Maintenance & Supply Agency, Nespresso SA, Netmanagement SA, Nexans Benelux SA, Nizet, NNS, Nobel Explosifs Belgique SA, NSI IT Software & Services, Numeca International SA

Oce Software Laboratories SA, Office National d'Allocations Familiales pour Travailleurs Salariés, Office National des Déchets, Office National du Dueroire, Office National de Sécurité Sociale (ONSS), Office de Sécurité Sociale d'Outre-Mer, OGP Europe, Oktopus NV, Omron Electronics SA, Only License, ORES, Organe de la gestion de l'information policière, O.T.C. sprl, OVAM

Paramount srl, Partenamut, Pastificio della mamma, Patricia Vilain srl, Patrimoine culturel de la Province de Namur, PB Clermont SA, Permec-Mustad SA, Peptisyntha SA, Petercam SA, Pheerim srl, Plicarré, Polaris Management srl, Police Fédérale, Port de Bruxelles SA, Poutier SAS, Prayon SA, Press Shop, Province du Hainaut, Puilaetco Dewaay SA, Putman, P&V Assurances SA

Quentris (GDF Suez)

Raffinerie Tirlémontoise SA, Ray & Berndtson SA, Recticel SA, Recybel SA, Régie des Bâtiments, Remy International, Renogen SA, Retail Estates, Revatech SA, Rexel Belgium SA, Reynaers Aluminium NV, RIZIV-INAMI, Robert Verstichel sc, Rosier SA, Roton Environnement, Roularta Media Group NV, RTBF

SABAM, SABCA SA, Saint-Gobain Glass Benelux SA, Saint-Gobain performance Plastics, Samson SA, Scania Belgium SA, Schering-Plough NV, Schneider-Electric SA, SCIA Group NV, SCK-CEN, Screg Belgium, Schreder SA, SDRB, Seafood International Traders, SECO, Securex SA, Segal SA, S ema Belgium, Sertius cvba, Service Public de Wallonie, Service Voyer, SGS Belgium SA, SGS Statutory Services Belgium asbl, Shanks SA, Sibelga srl, Siemens SA, Sirris, Sita Belgium SA, Sita Remediation NV, Sitem, Smals asbl, Société de Développement de la Région Bruxelloise, Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale, Société Régionale d'Investissement de Bruxelles, Société Régionale Wallonne des Transports, Société Wallonne des Eaux sc, Sodraep SA, Software AG, Sokoval srl, Soletanche Bachy France, Solvay SA, Solvic SA, Solvin SA, Sonaca SA, Spaque SA, SPE SA, SPF Budget et Contrôle de la Gestion, SPF Economie, SPF Fedict, SPF Finances, SPF Intérieur, SPF Justice, SPF Personnel et Organisation, STIB-MIVB, Steria Benelux SA/NV, Stratec SA, Suez Energy International, Suez-Tractebel SA, Suez Industrial Solution, Surface Specialties NV, Swift SA, Switch SA, Syngenta Crop Protection SA

Tauw SA, TD Williamson SA, Techno.bel, Technocité, Technofutur Industrie, Technofutur TIC, Techspace-Aéro SA, Technum-Tractebel Engineering, Telelingua International, Tempolec SA, Thales Alenia Space ETCA, Thales Communication Belgium SA, TotalFinaElf SA, Total Petrochemicals, Touring SA, Toussaint Nyssenne SA, TPF Engineering sa, Tramo SA, Transurb-Technirail SA, Transport Gheys, Transversal Consultance, Trasys-Osi SA, Trilogy SA, TRW SA, TUC Rail SA

UCB SA, UCM Secrétariat Social, Umicore SA, UnifiedPost SA, Unifine Food & Bake Ingredients SA, Union Nationale des Mutualités Libres, Union Nationale des Mutualités Socialistes, Unisys, Université Catholique de Louvain, Université de Liège, Université Libre de Bruxelles, URS Belgium srl

Valens SA, Valio-Vache Bleue, Vamos & Cie SA, Van Ryment SA, Vemedia, Veolia Star Systems, Vesuvius Group SA, Victoire Properties SA, Ville de Bruxelles, Ville d'Ottignies-Louvain-La-Neuve, Vinçotte Ecosafar SA, Vinçotte Environnement, Vinçotte International SA, Vito NV, Vivaqua, VK Engineering SA, VPG SA, VREG, Vrije Universiteit Brussel, VUB-IR-Etec

Wagener-Jowaco SA, Wameter SA, Welders NV, Westinghouse Electric Belgium SA, WOS Hautrage SA, WTCM-CRIF,

Ziegler SA, Zurich Insurance Ireland Ltd

Conditions de vente «formations en entreprise»

Article 1 : Mission générale

Le client confie à ForumEvent une mission de formation et/ou de coaching.

Cette mission peut être exécutée par un ou plusieurs formateurs désignés par ForumEvent pour autant que le Client ait donné son accord explicite sur le(s) formateurs désignés.

ForumEvent se porte dans tous les cas garant du respect de la mission par le(s) formateur(s).

Chaque mission (formation et/ou coaching) est décrite de manière détaillée, cette description faisant partie intégrante de l'offre formulée par ForumEvent. Acceptée par le client, cette offre est considérée comme un bon de commande.

L'offre spécifie notamment :

- le nombre de formations et/coachings et leur durées
- le nombre maximal de participants par session
- le nom de l'formateur
- les dates et localisation exactes du cycle de formation
- les modalités concrètes
- le montant des honoraires, de tous les autres frais liés à l'action (frais de déplacement, de logement, matériel de cours, etc.) et les modalités de paiement (délais, numéro de compte, ...)

Article 2 : Déontologie

ForumEvent s'engage à ne pas divulguer ou utiliser sans l'assentiment du Client toute information concernant le Client, son personnel ou ses clients, dont elle aurait eu connaissance dans le cadre de sa mission.

Article 3 : Conditions de paiement

A défaut de paiement dans les délais prévus, le montant dû sera majoré forfaitairement de 15% et d'intérêts moratoires de 12% depuis l'échéance. Les frais de recouvrement, les mises en demeure judiciaires ou extrajudiciaires incluses sont toujours à charge du donneur d'ordre.

Article 4 : Annulation

• **Par le Client**

Les annulations sont toujours annoncées par écrit. Sauf stipulation contraire mentionnée dans l'offre, les indemnités d'annulation sont calculées comme suit :

- annulation jusqu'à six semaines avant la formation/coaching : pas d'indemnité
- annulation entre six et trois semaines avant la formation/coaching: 50% du montant prévu dans l'offre et/ou convenu entre parties
- annulation trois semaines ou moins avant la formation/coaching: 100% du montant prévu dans l'offre et/ou convenu entre parties

Dans la limite des engagements pris par ForumEvent (réservations des formateurs...) les parties peuvent négocier des modalités plus avantageuses (p.ex. report d'une formation et/ou coaching), qu'elles confirment par écrit.

• **Par ForumEvent**

Si ForumEvent ne peut prester à une date convenue, elle s'engage à remplacer la formation et/ou coaching annulée sans frais supplémentaire à une date ultérieure convenue entre parties. Cette modification fera l'objet d'une confirmation écrite.

ForumEvent peut aussi proposer de remplacer l'formateur par un autre. L'accord préalable du Client est requis pour un tel changement.

Conditions de vente "formations interentreprises"

Article 1 : Mission générale

Le client souscrit auprès de ForumEvent une formation et/ou un coaching sur base de l'information détaillée jointe aux invitations ou situées sur le site internet www.esap.be. Cette information détaillée reprend :

- une description du contenu de la formation.
- le nombre maximal de participants par formation/coaching
- le nom du formateur
- les dates et localisation exactes de la formation/coaching
- les conditions tarifaires
- les modalités de paiement (délais, numéro de compte, ...)

Article 2 : Déontologie

ForumEvent s'engage à ne pas divulguer ou utiliser sans l'assentiment du Client toute information concernant le Client, son personnel ou ses clients, dont elle aurait eu connaissance dans le cadre de sa mission.

Article 3 : Conditions de paiement

A défaut de paiement dans les délais prévus, le montant dû sera majoré forfaitairement de 15% et d'intérêts moratoires de 12% depuis l'échéance. Les frais de recouvrement, les mises en demeure judiciaires ou extrajudiciaires incluses sont toujours à charge du donneur d'ordre.

Article 4 : Annulation

- **Par le Client**
Toute inscription peut être annulée au plus tard cinq jours ouvrables avant la manifestation, uniquement par fax (02/771.31.70) ou par e-mail (forum@esap.be) avec le remboursement de 80% des frais d'inscription. Au-delà de ce délai, le montant total de l'inscription sera dû. Toute personne inscrite garde la possibilité de se faire remplacer.
- **Par ForumEvent**
ForumEvent se réserve le droit d'annuler la formation si le nombre minimum de participants n'est pas atteint.



ESAP
FORUM Event