

# FORMATIONS NTIC CCI MAYOTTE Pole FORMATION

# Management de la qualité : 2 jours

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

**Management est par définition l'ensemble des caractéristiques d'une entité qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés et implicites. Afin qu'il soit possible de planifier, de développer et de contrôler la qualité, il est essentiel de connaître toutes les caractéristiques qui s'appliquent à un produit ou à un service.**

### ➤ Résultats attendus

- Identifier l'efficacité et la potentialité de son style de management
- Disposer/Manier des outils pour la maîtrise des méthodes du management qualité
- Maîtriser les rôles du management nécessaires à la conduite des projets
- Développer l'esprit d'initiative par le déploiement de plans d'action de progrès
- Accélérer le rythme d'amélioration et d'innovation

## CONTENU DE LA FORMATION

### ➤ Introduction Générale

Le Management de la qualité doit être appréhendé d'une manière plus globale, afin d'apporter une vision plus large aux participants

### **Séquence 1 : connaître son style de management**

Cas pratique : exploitation d'un questionnaire pour déterminer son style de management

### **Séquence 2 : les principes du management de la qualité**

Cas pratique : SWOT du management de la qualité de son entreprise

### **Séquence 3 : les outils et méthodes**

Cas pratique : utilisation des outils Ishikawa, 5S, animer une séance de brainstorming

### **Séquence 4 : impliquer les collaborateurs dans la démarche qualité au service de l'innovation**

Cas pratique : élaboration d'un plan d'actions pour mise en place d'une démarche qualité dans son entreprise

### ➤ Méthodologie

Formation-action : alternance entre apports théoriques et mise en situation par le jeu

Etude de cas en sous-groupe et partage d'expériences

Elaboration d'un plan d'actions individuel



## INFORMATIONS PRATIQUES

**Dates :** Les 22 et 23 juin 2017

**Organisme :** CCI de Mayotte en collaboration avec le Cabinet euRHasi de France

**Lieu :** Mamoudzou

**Coût :** Formation gratuite 100% prise en charge grâce aux co-financements DIECCTE, FSE et OPCALIA

**Public :** Dirigeants, managers

**Inscriptions :** Envoyer un courriel à l'adresse [formation@mayotte.cci.fr](mailto:formation@mayotte.cci.fr)

**Et/ou s'inscrire sur l'espace formation OPCALIA :** <https://espaceformation.opcalia.com>

# Savoir communiquer en interne : 3 jours

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Communiquer en interne est la conjugaison de l'ensemble des actions de communication mises en œuvre au sein d'une entreprise à destination de ses salariés.

### ➤ Résultats attendus

- Repérer les situations de communication et adopter les bons comportements
- Comprendre les comportements dans chacune de ces situations
- Comprendre les comportements de ses interlocuteurs et s'y adapter
- Renforcer la coopération

## CONTENU DE LA FORMATION

### **Séquence 1 : les bases de la communication**

Cas pratique : simulation d'un entretien difficile

### **Séquence 2 : connaître ses préférences comportementales**

Cas pratique : exploitation du rapport ENSIZE suite au remplissage d'un questionnaire pour connaître ses préférences comportementales

### **Séquence 3 : développer sa flexibilité comportementale pour améliorer son efficacité relationnelle**

Cas pratique : élaboration d'un plan d'actions par chaque stagiaire

### **Séquence 4 : les outils pour renforcer la communication interne et la collaboration**

Cas pratique : élaboration d'un plan d'actions pour développer la communication interne et le travail collaboratif au sein de son entreprise

### ➤ Méthodologie

- Formation-action : alternance entre apports théoriques et mise en situation par le jeu
- Etude de cas en sous-groupe et partage d'expériences
- Elaboration d'un plan d'actions individuel



## INFORMATIONS PRATIQUES

**Dates :** Les 22, 23 et 24 mai 2017

**Organisme :** CCI de Mayotte en collaboration avec le Cabinet euRHasi de France

**Lieu :** Mamoudzou

**Coût :** Formation gratuite 100% prise en charge grâce aux co-financements DIECCTE, FSE et OPCALIA

**Public :** Dirigeants, opérateurs, managers

**Inscriptions :** Envoyer un courriel à l'adresse [formation@mayotte.cci.fr](mailto:formation@mayotte.cci.fr)

**Et/ou s'inscrire sur l'espace formation OPCALIA :** <https://espaceformation.opcalia.com>

# Savoir fédérer : 3 jours

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

**Apporter les outils et les méthodes des détecteurs et de repérage des talents de ses collaborateurs pour une meilleure cohésion et optimisation avec un mode de management plus adapté, pour plus d'efficacité.**

### ➤ Résultats attendus

- Savoir optimiser les talents de chaque collaborateur pour viser la performance
- Adapter et faire évoluer son mode de management pour développer la maturité de son équipe
- Acquérir des méthodes et des outils de cohésion d'équipe

## CONTENU DE LA FORMATION

### **Séquence 1 : les bonnes pratiques du manager**

Cas pratique : échange autour des bonnes pratiques du manager

### **Séquence 2 : la dynamique des équipes**

Cas pratique : autodiagnostic du stade de développement des équipes des stagiaires

### **Séquence 3 : mobiliser les collaborateurs autour d'une vision et de valeurs communes**

Cas pratique : déterminer ses valeurs et transformer sa vision en projets opérationnels

### **Séquence 4 : le coaching d'équipe**

Cas pratique : exercice de teambuilding, le processus délégué

### ➤ Méthodologie

- Formation-action : alternance entre apports théoriques et mise en situation par le jeu
- Etude de cas en sous-groupe et partage d'expériences
- Elaboration d'un plan d'actions individuel



## INFORMATIONS PRATIQUES

**Dates** : du 20 au 22 septembre 2017 ou du 27 au 29 septembre 2017 (A confirmer !)

**Organisme** : CCI de Mayotte en collaboration avec le Cabinet euRHasI de France

**Lieu** : Mamoudzou

**Coût** : Formation gratuite 100% prise en charge grâce aux co-financements DIECCTE, FSE et OPCALIA

**Public** : Dirigeants, managers

**Inscriptions** : Envoyer un courriel à l'adresse [formation@mayotte.cci.fr](mailto:formation@mayotte.cci.fr)

**Et/ou s'inscrire sur l'espace formation OPCALIA** : <https://espaceformation.opcalia.com>

# Prévenir et Gérer les conflits : 2 jours

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Permettre de décoder et maîtriser les outils et les pratiques de l'origine des conflits et les prévenir. Confronter à des situations de conflit concrètes, et apporter des solutions idoines en utilisant les outils associés.

### ➤ Résultats attendus

- Appréhender, analyser un conflit et en comprendre les origines
- Evaluer les différents stades de développement d'un conflit
- Appliquer des méthodes et des outils efficaces visant la maîtrise et la gestion des conflits au sein de l'équipe

## CONTENU DE LA FORMATION

### **Séquence 1**

Définition du conflit (de quoi parle-t-on ?)

### **Séquence 2**

Causes et classification des conflits (comprendre les origines d'un conflit)

### **Séquence 3**

Les phases préalables au conflit déclaré : les reconnaître pour agir en amont

### **Séquence 4**

Les différentes réponses au conflit déclaré et les outils disponibles

### **Séquence 5**

Les moyens de circonscription, d'apaisement et de résolution des conflits

### **Séquence 6**

Le conflit comme facteur d'amélioration

### ➤ Méthodologie

- Formation-action : alternance entre apports théoriques et mise en situation par le jeu
- Bibliographie thématique
- Etude de cas en sous-groupe et partage d'expériences
- Elaboration d'un plan individuel d'amélioration
- Evaluation de la formation



## INFORMATIONS PRATIQUES

**Dates** : entre le 9 et le 13 octobre 2017 (à confirmer !)

**Organisme** : CCI de Mayotte en collaboration avec le Cabinet euRHasI de France

**Lieu** : Mamoudzou

**Coût** : Formation gratuite 100% prise en charge grâce aux co-financements DIECCTE, FSE et OPCALIA

**Public** : Dirigeants, opérateurs, managers

**Inscriptions** : Envoyer un courriel à l'adresse [formation@mayotte.cci.fr](mailto:formation@mayotte.cci.fr)

**Et/ou s'inscrire sur l'espace formation OPCALIA** : <https://espaceformation.opcalia.com>

# CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE MAYOTTE

## POLE FORMATION

PLACE MARIAGE – BP 635  
97600 Mamoudzou

### Contact

Téléphone : 0269 61 04 26

GSM : 0639 26 14 51

Mail : [formation@mayotte.cci.fr](mailto:formation@mayotte.cci.fr)

Site Internet : [www.mayotte.cci.fr](http://www.mayotte.cci.fr)