



Ecole de la banque et du réseau



# *catalogue de* **FORMATION INDIVIDUELLE**

2

0

1

8



LA POSTE



LA  
BANQUE  
POSTALE

# Édito



## Régis Meunier

DIRECTEUR DE L'ÉCOLE  
DE LA BANQUE ET  
DU RÉSEAU

*L'École de  
la Banque et  
du Réseau  
est l'école  
de tous, elle  
est aussi  
l'école de  
chacun.*

L'École de la Banque et du Réseau est au cœur de la transformation stratégique du Groupe La Poste. Elle est **l'école de tous**, en accompagnant les grands programmes de transformation et tous les projets de la Banque et de son Réseau. Elle est aussi **l'école de chacun**, dans sa volonté d'accompagner l'évolution professionnelle et la montée en compétences de l'ensemble des 65 000 collaborateurs de La Banque Postale, des Services financiers et du Réseau La Poste.

Notre objectif est clair : **faire La Poste de demain avec les postiers d'aujourd'hui**. Pour y parvenir nous nous devons d'enrichir le capital humain de notre entreprise en développant les compétences de ses collaborateurs. C'est pour cela que je suis particulièrement fier de vous présenter la version 2018 du catalogue d'offre individuelle de formation.

Organisé autour du référentiel de compétences 2020, le catalogue 2018 vous propose des nouveautés cette année :

- Les suites : Culture bancaire 3 (Partez à la découverte du monde des Pros), Gérez vos émotions 2 (quotient émotionnel)
- « Les demandes du terrain » : Boostez votre mémoire, Être assertif au téléphone, le lean management,...
- Des thématiques dans l'air du temps : le big data
- L'enrichissement de l'offre bureautique avec des formats atelier d'1 journée Word documents longs et tableaux croisés dynamiques

Par ailleurs, « FormaCours » intègre le catalogue : 9 mini-modules d'une demi-journée, précédés et suivis d'un e-learning. Des thématiques opérationnelles pour une mise en œuvre rapide.

Notre offre de formation individuelle vivra tout au long de l'année. Au fil des saisons, des modules éphémères, des conférences et des ateliers vous seront proposés. Et pour répondre à des besoins précis en matière de formation individuelle, nous sommes en mesure de vous accompagner en partenariat avec la filière RH.

L'équipe de l'offre individuelle est l'interlocuteur privilégié de vos RH et managers pour construire votre plan de développement et étudier les réponses personnalisées à vos besoins.

Je souhaite que les formations proposées dans ce catalogue permettent d'accompagner votre évolution professionnelle ; l'École de la Banque et du Réseau sera alors en accord avec sa raison d'être : un accélérateur de talents !

Pour retrouver la programmation des modules présentés dans ce catalogue, rendez-vous sur l'espace formation de l'EBR :



L'identifiant de connexion et le mot de passe sont votre IDRH

En cas de difficultés pour vous inscrire, contactez votre RRH / Gestionnaire de carrière.

## Le Compte Personnel de Formation (CPF)

Le CPF concerne désormais tous les salariés et les fonctionnaires (Réseau, Services financiers et La Banque Postale). Les 2 dispositifs sont distincts :

- Salariés : il vous appartient d'ouvrir votre Compte Personnel de Formation sur [www.moncompteformation.gouv.fr](http://www.moncompteformation.gouv.fr)

Le CPF vous permet d'accéder à des formations diplômantes ou certifiantes, dont la liste est consultable sur votre espace personnel. Pour toute demande de formation suivie sur le temps de travail via le CPF, adressez le formulaire à votre manager et votre RRH.

- Fonctionnaires : à compter de 2018, le DIF est remplacé par un nouveau dispositif : le CPF fonction publique. Ce dispositif s'adresse aux fonctionnaires et aux contractuels de droit public. Il est universel : il est transférable d'une fonction publique à une autre et vers le secteur privé. Les heures de DIF seront automatiquement transférées sur le compte CPF. Les formations éligibles au CPF doivent s'inscrire dans un projet professionnel formalisé, transmis au manager et au RH via ce [formulaire](#).

## Cas spécifique des cours d'anglais

L'EBR finance les formations individuelles en anglais lorsque le poste justifie l'utilisation de la langue anglaise. Il est aussi possible d'utiliser votre CPF (fonctionnaire et salarié).

- Pour les salariés utilisant leur CPF, un accompagnement personnalisé est proposé au travers de formules certifiantes mêlant cours par téléphone, présentiel ou e-learning. Le passage du ToEIC ou du BULATS en fin de cursus est obligatoire pour prétendre au CPF.
- Pour les fonctionnaires utilisant leur CPF, l'EBR privilégie les organismes de formation de proximité tels que les Greta ou les prestataires sous contrat en Île-de-France.



L'Institut du Management s'adresse à tous les managers du Groupe La Poste et est présent à Paris, Bordeaux, Lille, Marseille, Lyon, Nancy et Rennes.

L'Institut propose des formations complémentaires aux formations individuelles de l'EBR avec les modules suivants :



## Inscriptions et renseignements :

pour les Postiers : [sur le site de l'Institut du Management](#)

pour les Banquiers : [relations.institutdumanagement@laposte.fr](mailto:relations.institutdumanagement@laposte.fr)

# Offre Libre-Service



L'Offre Libre-Service vous propose des formations accessibles via la [plateforme digitale](#) du Groupe.

Accédez librement à des formations en ligne sur les domaines suivants :

- Tous numériques !
- Bureautique : Word, Excel, Powerpoint, Access
- .com1
- Culture d'entreprise

# Sommaire

## EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

### Expertises transverses

- Communication orale : les essentiels 9
- Prise de parole en public 10
- Être assertif au téléphone 11
- Culture et déploiement de projets (niveau 1) 12
- Piloter un projet (niveau 2) 13
- Structurez vos idées avec la carte mentale 14
- Initiation au lean management 15
- Les fondamentaux du Développement Durable et de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise 16
- L'environnement du Réseau et de La Banque Postale 17
- Comprendre le PNB d'une banque : niveau 1 18
- Comprendre le PNB d'une banque : niveau 2 19
- Découverte de l'analyse financière 20

### Banque de détail

- L'économie en question 21
- Culture bancaire - Module 1 : Partir à la découverte du monde bancaire 22
- Culture bancaire - Module 2 : Découvrir les enjeux de la banque de détail 23
- Les placements et l'art de constituer un patrimoine 24
- À la découverte de l'offre bancaire pour les particuliers 25
- Décrypter un avis d'imposition 26
- Mon prêt immobilier à La Banque Postale 27
- Transmettre mon patrimoine et préparer ma succession 28
- Comprendre les essentiels des régimes de retraite de base et complémentaires 29

### Banque des entreprises

- Culture bancaire - Module 3 : Partir à la découverte du monde des Pros 30

## GESTION DES RISQUES

- Les fondamentaux du droit bancaire 32
- Panorama de la réglementation bancaire 33
- Se prémunir des risques de fraude au quotidien 34
- Appréhender les risques bancaires 35
- La prise en compte des risques opérationnels dans les projets 36
- Initiation aux risques opérationnels 37

# Sommaire

## DIGITAL

■ Formez-vous à Word 2010 Perfectionnement	39
■ Formez-vous à Word 2010 Fonctions avancées	40
■ Atelier Word Documents longs	41
■ Formez-vous à Excel 2010 Initiation	42
■ Formez-vous à Excel 2010 Perfectionnement	43
■ Formez-vous à Excel 2010 Fonctions avancées	44
■ Atelier Excel Tableaux croisés dynamiques	45
■ Formez-vous aux macros : VBA niveau 1	46
■ Formez-vous aux macros : VBA niveau 2	47
■ Formez-vous à Powerpoint 2010 Initiation	48
■ Formez-vous à Powerpoint 2010 Perfectionnement	49
■ Ré-inventez vos présentations : gagnez en impact tant sur le fond que sur la forme	50
■ La gestion de la e-réputation	51
■ S'initier à la pratique des médias sociaux et au personal branding	52
■ Les fondamentaux du Big Data	53

## COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

■ Méthode DISC : mieux se connaître pour mieux communiquer	55
■ Process Com	56
■ Donnez un nouvel élan à votre carrière	57
■ Bien préparer sa nouvelle vie à la retraite	58
■ Booster ma mémoire	59
■ Communiquer efficacement en situation professionnelle	60
■ Optimiser la gestion de son temps	61
■ Argumenter : un levier pour convaincre	62
■ S'affirmer pour mieux communiquer	63
■ Établir des relations positives et sortir des conflits grâce à l'assertivité	64
■ Oser l'optimisme	65
■ Renforcer ses actions par l'expérience	66
■ Oser développer son potentiel	67
■ Savoir gérer ses émotions dans le cadre de son activité professionnelle	68
■ Savoir gérer ses émotions dans le cadre de son activité professionnelle (Niveau 2) - Augmenter son quotient émotionnel	69
■ Améliorez votre relation client grâce au lâcher-prise	70
■ Optimisez vos réunions	71

## FORMACOURS

■ Gérer la multi sollicitation au quotidien	73
■ Améliorer l'expérience client interne	74
■ Développer l'esprit de groupe	75
■ Pratiquer l'écoute active	76
■ Développer les clés de son efficacité au quotidien	77
■ Développer son impact visuel	78
■ Adapter sa communication intergénérationnelle	79
■ Dynamiser ses animations de groupe	80
■ Organiser ses idées avec créativité	81



## Expertises transverses

- Communication orale : les essentiels 9
- Prise de parole en public 10
- Être assertif au téléphone 11
- Culture et déploiement de projets (niveau 1) 12
- Piloter un projet (niveau 2) 13
- Structurez vos idées avec la carte mentale 14
- Initiation au lean management 15
- Les fondamentaux du Développement Durable et de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise 16
- L'environnement du Réseau et de La Banque Postale 17
- Comprendre le PNB d'une banque : niveau 1 18
- Comprendre le PNB d'une banque : niveau 2 19
- Découverte de l'analyse financière 20

## Banque de détail

- L'économie en question 21
- Culture bancaire - Module 1 : Partir à la découverte du monde bancaire 22
- Culture bancaire - Module 2 : Découvrir les enjeux de la banque de détail 23
- Les placements et l'art de constituer un patrimoine 24
- À la découverte de l'offre bancaire pour les particuliers 25
- Décrypter un avis d'imposition 26
- Mon prêt immobilier à La Banque Postale 27
- Transmettre mon patrimoine et préparer ma succession 28
- Comprendre les essentiels des régimes de retraite de base et complémentaires 29

## Banque des entreprises

- Culture bancaire - Module 3 : Partir à la découverte du monde des Pros 30



5125

## COMMUNICATION ORALE : LES ESSENTIELS

« La communication est essentielle dans la vie professionnelle et plus particulièrement lorsqu'on travaille en équipe et au contact des clients. »



Tout collaborateur



14h



Présentiel



Pas de pré-requis

### OBJECTIFS

- Connaître les techniques et méthodes pour une communication orale réussie.
- S'exprimer avec aisance et intéresser son auditoire.

### PROGRAMME

#### Qu'est-ce que la communication orale ?

- Cerner les ressorts de la communication orale et en déduire les conditions de réussite

#### S'exercer sur les incontournables de la communication orale : la voix, la posture

- Prendre conscience des différentes composantes de la communication orale
- S'approprier les différents éléments en œuvre dans une communication orale

#### Mobiliser ses ressources et improviser

- Adopter les méthodes pour structurer une présentation
- Mettre en pratique les incontournables de la communication orale

#### Identifier les différentes attitudes et le schéma de la communication



## PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

« Prenez facilement la parole, mémorisez rapidement, structurez votre discours, gérez vos émotions. »



Tout collaborateur



14h



Présentiel



Pas de pré-requis

### OBJECTIFS

- Découvrir des méthodes efficaces pour faciliter la prise de parole en public : contrôler son stress, structurer rapidement sa pensée, exprimer clairement ses idées.
- Acquérir les bases de la maîtrise émotionnelle à l'aide d'exercices de mise en situation.

### PROGRAMME

#### Savoir gérer ses émotions et se détendre en milieu professionnel

##### Se préparer physiquement

- Maîtriser sa voix
- Maîtriser sa respiration

##### Les éléments clés d'une communication verbale réussie

- Le rapport à l'image
- La maîtrise du regard de l'autre

##### Comment préparer le contenu de son intervention ?

##### Comment se préparer personnellement ?

- Savoir se mettre en scène

##### Peur des autres

- Maîtriser son stress devant son auditoire

##### Comment gérer les problèmes imprévus et traiter efficacement l'opposition et l'adhésion ?



8242

## ÊTRE ASSERTIF AU TÉLÉPHONE

« Le secret de ceux qui réussissent : faire preuve de confiance en soi ! C'est développer son assertivité, oser être soi-même et mieux faire reconnaître sa valeur. »



Tout collaborateur réalisant des missions par téléphone



7h



Présentiel



Pas de pré-requis

### OBJECTIFS

- Comprendre les mécanismes du stress et des émotions.
- Faire preuve d'assertivité.
- S'exercer à l'empathie et à l'écoute active bienveillante.

### PROGRAMME

**Moi, ma fonction, mes clients**

**Rester calme et prendre du recul : prendre soin de son corps**

**Être empathique**

**L'écoute active bienveillante**

**L'assertivité**

**Mises en situation au téléphone**



## CULTURE ET DÉPLOIEMENT DE PROJETS (niveau 1)

« Les fondamentaux de la conduite de projet. »



Collaborateur débutant sur la  
conduite de projet



14h



Présentiel



Pas de pré-requis

### OBJECTIFS

- Acquérir les fondamentaux de la conduite de projet.
- Développer les compétences de pilotage d'un projet quel que soit le type de projet.

### PROGRAMME

#### **Cadrer le projet : définition et préparation**

- Définir le projet
- Dérouler les étapes du projet
- Formaliser le projet

#### **Conduire le projet : pilotage des objectifs et des équipes**

- Organiser le projet
- Manager et coordonner une équipe projet
- Suivre le projet

#### **Communiquer : bâtir le système d'information du projet**

- Organiser la communication autour du projet
- Identifier les canaux et les cibles appropriés
- Vendre le résultat d'un projet

#### **Conclure le projet : terminer et réaliser le bilan**

- Rédiger un rapport de retour sur expérience
- Valoriser la contribution de chacun
- Analyser les écarts coûts / délais
- Capitaliser les bonnes pratiques et les connaissances acquises



## PILOTER UN PROJET (niveau 2)

« Aller plus loin dans la conduite de projet. »



Chef de projet souhaitant approfondir sa maîtrise du pilotage de projet



14h



Présentiel



Avoir suivi la formation Culture et déploiement de projets (5030) ou connaître les fondamentaux (chef de projet avec expérience)

### OBJECTIFS

- Partager une culture commune de la gestion de projet.
- Maîtriser les fondamentaux de la dimension relationnelle de la gestion de projet.
- Intégrer les outils incontournables pour piloter un projet.

### PROGRAMME

#### Jour 1

- La simulation d'un projet
- Les caractéristiques des projets, l'humain étant au cœur du processus
- La méthode de conduite de projet
- L'organigramme des tâches du projet
- La délégation des tâches

#### Jour 2

- La planification
- La gestion des désaccords
- Les réunions projets et les instances de pilotage
- Le pilotage de l'avancement



« Structurez visuellement vos idées et les informations grâce au Mind Mapping !  
La carte mentale favorise la mémorisation et la rapidité de prise de décision. »



Tout collaborateur souhaitant s'initier aux techniques de la carte mentale



14h



Présentiel



Pas de pré-requis

### OBJECTIFS

- Connaître les éléments constitutifs de la carte mentale.
- Maîtriser les techniques de construction d'une carte mentale.
- Développer son efficacité au travail par la carte mentale.
- Construire une carte mentale à l'aide d'un logiciel.

### PROGRAMME

#### Jour 1

##### Les fondements de la carte mentale

- Les principes essentiels du fonctionnement cérébral
- Exploiter l'ensemble du cerveau
- La synergie entre le cortex droit et le cortex gauche
- L'attitude mentale face à l'apprentissage

##### Construire des cartes mentales efficaces et stimulantes

- Exploiter tout le potentiel de son cerveau : créativité, mémoire, structure, lecture, action
- Intégrer les techniques d'élaboration de la carte mentale
- Préparer l'organisation de travail

#### Jour 2

##### Utiliser la carte mentale pour augmenter votre productivité

- Structurer son intervention en étant précis et concis
- Gérer ses priorités avec la carte mentale
- Animer des réunions avec la carte mentale
- Prendre la parole avec impact grâce à la carte mentale
- Rester disponible pour écouter et intervenir
- Prendre des notes efficaces grâce à la carte mentale
- Gérer une décision avec la carte mentale
- Mobiliser sa mémoire sans effort

##### Découverte de logiciels pour réaliser ses cartes mentales

- Les différents logiciels
- Identification de différents types de cartes avec un logiciel
- Leurs avantages et leurs inconvénients
- Découverte interactive du logiciel Free Mind et de son interface



## INITIATION AU LEAN MANAGEMENT

« Initiation au Lean Management. »



Tout collaborateur souhaitant acquérir les clés de compréhension du Lean, quelle que soit sa fonction



14h



Distanciel



Pas de pré-requis

### OBJECTIFS

- Comprendre les principaux concepts du Lean Management.
- Identifier les pertes réelles de son activité pour les éliminer progressivement et augmenter la valeur pour le client.
- Amorcer la pratique du Lean dans son propre environnement et démarrer son «voyage Lean» personnel.

### PROGRAMME

#### Semaine 1

##### Qu'est-ce que le Lean management ?

- Les origines du Lean
- Comprendre les principaux concepts et pratiques du Lean management
- Amélioration continue et respect des personnes, les 2 piliers du Lean management

#### Semaine 2

##### Apporter plus de valeur au client

- Appréhender la valeur du point de vue du client : la voix du client
- Les réclamations client, canal incontournable pour s'améliorer
- Les pièges à éviter

#### Semaine 3

##### Le développement des personnes

- Chaque personne compte
- Du développement à l'autonomie
- L'implication de chacun dans la résolution de problèmes

#### Semaine 4

##### Le système Lean

- Sécurité des employés et satisfaction des clients
- Le juste-à-temps
- Mettre la qualité au cœur de l'entreprise : l'auto-qualité
- Le kaizen et le travail standardisé
- Un cas fil rouge



## LES FONDAMENTAUX DU DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE LA RSE

« Acquérir un socle de connaissance et de compréhension de base sur les grands fondamentaux du Développement Durable et de la RSE. »



Tout collaborateur



7h



Présentiel



Pas de pré-requis

### OBJECTIFS

Acquérir un socle de connaissance et de compréhension de base sur les grands fondamentaux du Développement Durable et de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise : vocabulaire, grands principes, démarche de La Banque Postale...

### PROGRAMME

#### Qu'est-ce que le Développement Durable ?

- Pourquoi en est-on arrivé à parler de Développement Durable ?
- Pourquoi et comment parler du Développement Durable en entreprise ?

#### Que font concrètement les différents acteurs pour faire avancer le sujet ?

- Pourquoi les entreprises se sont engagées ?

#### Quel cadre pour la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise ?

#### Quels sont les enjeux du Développement Durable spécifiques à la finance ?

- Quels sont les enjeux de la finance responsable ?
- Quelle est la démarche de La Banque Postale ?

#### Comment m'engager personnellement ?



## L'ENVIRONNEMENT DU RÉSEAU ET DE LA BANQUE POSTALE



Tout collaborateur



10min



Présentiel



Pas de pré-requis

### OBJECTIFS

Connaître l'activité, l'organisation, la stratégie et l'environnement de La Banque Postale et du Réseau La Poste.

### PROGRAMME

Introduction

Le Réseau La Poste et La Banque Postale aujourd'hui

Le Réseau La Poste et La Banque Postale demain

Une organisation par secteur

Quiz



7683

## COMPRENDRE LE PNB D'UNE BANQUE (niveau 1)

« Du PNB au résultat net, tous acteurs ! »



Tout collaborateur souhaitant comprendre comment participer au développement du PNB de la banque



7h



Présentiel



Avoir une première connaissance du monde bancaire ou avoir suivi le module : « Partez à la découverte du monde bancaire »

### OBJECTIFS

- Comprendre la composition du PNB et le calcul du résultat de la banque.
- Identifier les leviers des différents acteurs de la banque pour y contribuer.

### PROGRAMME

Composition du PNB et approche de la rentabilité d'une banque

Les leviers d'action sur le PNB et le compte de résultat

La contribution des différents acteurs au PNB dans le respect de l'intérêt du client



## COMPRENDRE LE PNB D'UNE BANQUE (niveau 2)

« Perfectionnez-vous sur les composantes du PNB d'un établissement de crédit afin d'analyser les indicateurs de mesure de rentabilité et anticiper les éléments de résultat. »



Tout collaborateur souhaitant approfondir ses connaissances sur la maîtrise du PNB



7h



Présentiel



Avoir suivi 7683 - Comprendre le PNB d'une banque (niveau 1)

### OBJECTIFS

- Maîtriser la définition et les composantes du PNB d'un établissement de crédit.
- Comprendre les interactions entre la stratégie des Métiers et la rentabilité.
- Appréhender les enjeux d'une maîtrise des coûts de fonctionnement et des différents risques.
- Anticiper les éléments de résultat par le biais de l'analyse du bilan / hors bilan.

### PROGRAMME

#### **Analyse du bilan / hors bilan : traduction des activités bancaires**

- Présentation de la composition des états financiers
- Analyse du bilan et du hors-bilan

#### **Composition des résultats des banques, des SIG et des ratios incontournables**

- Présentation des comptes en terme de charges / produits
- Les éléments du résultat et du SIG
- Gestion actif / passif et analyse des impacts
- Analyse des ratios à surveiller

#### **Stratégie et mesure de rentabilité**

- Impacts de la tarification sur le rendement de l'établissement
- Présentation des indicateurs de rentabilité et des principaux ratios relatifs à l'activité et aux résultats



## DÉCOUVERTE DE L'ANALYSE FINANCIÈRE

« Une initiation à l'analyse financière à la portée de tous. »



Tout collaborateur souhaitant s'initier à l'analyse financière



14h



Présentiel



Avoir suivi les modules culture bancaire ou PNB

### OBJECTIFS

- Faire le lien entre les documents comptables et l'activité économique de l'entreprise.
- Déduire des documents financiers, les informations financières essentielles.
- Savoir utiliser les principaux ratios d'analyse financière.

### PROGRAMME

#### Démystifier la comptabilité et l'analyse financière

- La comptabilité : un langage normalisé
- Les documents comptables

#### Comprendre les documents comptables d'une entreprise

- Lire et interpréter le bilan d'une entreprise
- Du bilan au bilan fonctionnel

#### Analyser le tableau des flux de trésorerie

- Étapes de construction du tableau de flux de trésorerie
- Différence entre le résultat comptable et le solde de trésorerie

#### Aborder les documents comptables avec méthode et rapidité



## L'ÉCONOMIE EN QUESTION

« Découverte des principes et du fonctionnement de l'économie pour mieux comprendre son environnement. »



Tout collaborateur souhaitant décrypter l'actualité économique



14h



Présentiel



Avoir une première connaissance des marchés financiers ou avoir suivi le module : « Actions, Obligations, OPC... »

### OBJECTIFS

Appréhender le vocabulaire des principaux termes et indicateurs économiques.  
Avoir une bonne connaissance de l'environnement de l'espace économique européen.  
Identifier les enjeux économiques d'aujourd'hui (dette de l'Etat, lien entre crise financière et sphère réelle).

### PROGRAMME

#### **Bienvenue dans le monde économique**

- Les principaux indicateurs économiques
- Les questions que se posent les économistes

#### **L'Union Européenne**

- La politique monétaire

#### **Le financement de l'économie**

#### **Les enjeux de l'économie aujourd'hui**

- La politique budgétaire
- Les crises financières et économiques



7681

## CULTURE BANCAIRE - module 1 : PARTIR À LA DÉCOUVERTE DU MONDE BANCAIRE

« Le marché bancaire, le modèle postal de Banque et les différents produits commercialisés à La Banque Postale. »



Tout collaborateur souhaitant acquérir un premier niveau de culture bancaire



14h



Présentiel



Pas de pré-requis

### OBJECTIFS

Comprendre le fonctionnement d'une banque et découvrir les différents services qu'elle peut offrir. Approfondir et enrichir sa connaissance de l'organisation et de la réglementation propres au secteur bancaire.

### PROGRAMME

**Le marché bancaire français**

**La banque et la relation client**

**L'équipement du particulier**

**L'offre personnes morales**



## CULTURE BANCAIRE - module 2 : DÉCOUVRIR LES ENJEUX DE LA BANQUE EN DÉTAIL

« Du développement commercial à une gestion financière maîtrisée. »



Tout collaborateur souhaitant approfondir sa culture bancaire



14h



Présentiel



Suivre la formation Culture bancaire : module 1 (7681)

### OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de la banque en matière commerciale, financière et de gestion des risques.
- Comprendre comment les 3 domaines interagissent entre eux.
- Découvrir les stratégies mises en place par les différents établissements bancaires.

### PROGRAMME

#### L'environnement de la banque en détail

- Le positionnement des banques de détail
- Le cadre législatif et réglementaire
- L'environnement économique

#### La banque et la relation client

- L'évolution de la banque de détail
- Les enjeux commerciaux

#### L'équipement du particulier

- Le positionnement des banques de détail
- Le diagnostic financier et les enjeux d'une banque

#### L'offre personnes morales

- La notion de risque
- Les risques bâlois
- De l'identification des risques à leur maîtrise



## LES PLACEMENTS ET L'ART DE CONSTITUER UN PATRIMOINE

« Comment constituer et gérer son patrimoine, en tant que particulier ? »



Tout collaborateur souhaitant  
comprendre comment investir



7h



Présentiel



Avoir suivi Actions, Obligations,  
OPC... découvrez l'univers des  
produits financiers (code 8365)

### OBJECTIFS

- Acquérir une vision d'ensemble des placements financiers, boursiers du particulier.
- Appréhender les principes fondamentaux d'une constitution et d'une valorisation de patrimoine (hors placement immobilier).

### PROGRAMME

#### Identifier les paramètres à prendre en compte pour gérer son patrimoine

- A quoi sert la gestion de son patrimoine ?
- Pourquoi prendre en compte l'environnement familial professionnel, la situation budgétaire et patrimoniale ?
- Quelles sont les contraintes juridiques et fiscales des modes de détention ?
- Degré de liquidité, horizon de placement, couple rendement / risque : les marqueurs d'un patrimoine
- Construire sa rosace patrimoniale

#### Les bases de la constitution d'un patrimoine

- Se constituer une épargne de précaution avec les placements bancaires et réglementés
- Préparer un projet immobilier avec l'épargne logement : un produit qui n'est pas que dédié

#### Valoriser un patrimoine financier avec les valeurs mobilières

- Qu'est-ce qu'une action ? Quels risques et droits ? Quelle est la fiscalité des actions ?
- Comment l'optimiser au travers d'un PEA ?
- Qu'est-ce qu'une obligation ? Quels risques et droits ? Quelle est la fiscalité des obligations ?

#### Utiliser les avantages de la gestion collective

- Quels sont les avantages de la gestion collective ?
- Comment comparer et classer les SICAV et FCP ?

#### Se constituer un patrimoine financier par l'assurance vie

- Comment se positionne un contrat multi-supports face à un PEA, un compte-titres ordinaire ?
- Quelle fiscalité en cas de vie et en cas de décès ?
- Quelles précautions prendre en rédigeant la clause bénéficiaire ?

#### Vérifier le degré d'adéquation de son patrimoine avec ses objectifs personnels

- Quelle analyse complémentaire effectuer ? Approche budgétaire, approche retraite, approche succession, approche fiscale



ZB00

## À LA DÉCOUVERTE DE L'OFFRE BANCAIRE POUR LES PARTICULIERS

« Une présentation de l'offre de produits et services aux particuliers de La Banque Postale. »



Tout collaborateur



2h



Distanciel



Pas de pré-requis

### OBJECTIFS

Connaître les caractéristiques essentielles de l'offre bancaire de La Banque Postale pour les particuliers.

Découvrir les questions incontournables avec un client.

Être capable de trouver les informations précises ou exhaustives sur les offres via l'intranet de la banque.

### PROGRAMME

**De l'approche client à l'offre bancaire : les points clés**

**L'approche des besoins**

**L'épargne disponible**

**Le patrimoine**



U258

## DÉCRYPTER UN AVIS D'IMPOSITION ET APPRÉHENDER LES GRANDS PRINCIPES DE L'OPTIMISATION FISCALE

« Vous voulez comprendre votre avis d'imposition. »



Tout collaborateur souhaitant mieux comprendre son avis d'imposition



7h



Présentiel



Pas de pré-requis

### OBJECTIFS

- Appréhender les principales caractéristiques de l'impôt sur le revenu.
- Comprendre le principe du calcul de l'impôt sur le revenu.
- Identifier les principales techniques d'optimisation fiscale (les bases).
- Savoir reconnaître les principales données d'un avis d'imposition.

### PROGRAMME

#### Le foyer fiscal

- La déclaration et la situation du contribuable
- Le calcul des parts et le plafonnement du quotient familial
- Le fonctionnement du barème de l'impôt sur le revenu
- La notion de taux marginal et de taux moyen

#### Évaluer les revenus catégoriels

- Zoom sur la fiscalité des placements
- Déterminer le revenu imposable
- Utiliser le barème de l'administration française

#### Les principales déductions d'impôt

- Les réductions d'impôt
- Les crédits d'impôt



3623

## MON PRÊT IMMOBILIER À LA BANQUE POSTALE

« Faciliter mes démarches pour mon acquisition de résidence principale (ou secondaire) et son financement à La Banque Postale. »



Tout collaborateur qui envisage un achat de résidence principale ou secondaire en 2018



7h



Présentiel



Pas de pré-requis

### OBJECTIFS

- Identifier les questions à se poser avant de se lancer dans une acquisition.
- Comprendre les démarches pour l'acquisition d'une résidence principale ou secondaire.
- Comprendre les différentes composantes d'un prêt immobilier.

### PROGRAMME

#### L'achat d'un logement

- Acheter sa résidence principale en 2018
- Acheter dans le neuf ou dans l'ancien ?
- Déterminer son budget
- Les 6 dates de votre achat
- Les points de vigilance

#### Financer son acquisition

- Les différents types de prêts
- Les garanties
- Les assurances
- Check list pour réussir à financer son acquisition

#### Les 6 étapes du prêt

- Le dossier de demande de prêt
- L'accord de principe de la banque
- L'offre de prêt préalable
- 10 jours de réflexion
- Le contrat de prêt définitif
- Le débloqué des fonds



8364

## TRANSMETTRE MON PATRIMOINE ET PRÉPARER MA SUCCESSION

« Anticiper sa succession pour protéger ses proches  
ou appréhender l'organisation d'une succession. »



Tout collaborateur



14h



Présentiel



Pas de pré-requis

### OBJECTIFS

- Acquérir des notions en matière d'héritage et de succession.
- Prendre en compte les principes de transmission de patrimoine.
- Intégrer les modalités de calcul des droits de succession.
- Identifier les rôles des principaux intervenants dans le cadre d'une succession.

### PROGRAMME

#### La propriété, le régime matrimonial : impact sur la succession

##### Qu'est-ce qu'une succession ?

##### En l'absence de dispositions, qui reçoit la succession ?

##### Jusqu'où s'affranchir des règles de l'héritage ?

##### Que reçoit le conjoint ?

##### Comment préparer la transmission de son patrimoine ?

- Comment avantager ses proches ?

##### Comment se déroule une succession ?

- Accepter/refuser une succession ?
- Comment régler une succession ?



5615

## COMPRENDRE LES ESSENTIELS DES RÉGIMES DE RETRAITE DE BASE ET COMPLÉMENTAIRES

« Aborder les grands axes du système de retraite et comprendre le calcul des droits. »



Collaborateur à 10-15 ans de la retraite ou souhaitant revoir les bases des régimes de retraite



7h



Présentiel



Pas de pré-requis

### OBJECTIFS

- Être sensibilisé aux différents aspects de la retraite individuelle et collective.
- Connaître les grands principes de calcul de la retraite.

### PROGRAMME

#### Comment fonctionne la retraite en France ?

- Un système, des strates, des régimes
- Des notions élémentaires et fondamentales

#### Qu'est-ce qui caractérise la retraite des Postiers ?

- Salarié, fonctionnaire



## CULTURE BANCAIRE - module 3 : PARTIR À LA DÉCOUVERTE DU MONDE DES PROS

« Partez à la découverte des enjeux de la Banque Postale  
sur le marché des professionnels ! »



Tout collaborateur ayant une  
appétence pour le marché des pros



7h



Présentiel



Pas de pré-requis

### OBJECTIFS

Découvrir l'univers des clients professionnels (personne physique professionnelle, personne morale).

### PROGRAMME

**Qu'est-ce qu'un client professionnel ?**

**Le marché des professionnels**

**La relation bancaire avec un professionnel**

**L'organisation à La Banque Postale**

**Les enjeux à La Banque Postale**



■ Les fondamentaux du droit bancaire	32
■ Panorama de la réglementation bancaire	33
■ Se prémunir des risques de fraude au quotidien	34
■ Appréhender les risques bancaires	35
■ La prise en compte des risques opérationnels dans les projets	36
■ Initiation aux risques opérationnels	37



## LES FONDAMENTAUX DU DROIT BANCAIRE

« Acquérir un ensemble de connaissances sur les fondamentaux de la Banque sous l'angle juridique. »



Collaborateurs en contact avec des produits bancaires



14h



Présentiel



Avoir une appétence pour le domaine juridique et des connaissances sur les opérations bancaires

### OBJECTIFS

- Apporter des connaissances sur les aspects juridiques des fondamentaux de la banque.
- Acquérir la culture générale bancaire afin de donner du sens aux réglementations applicables.

### PROGRAMME

#### Le système bancaire en 2018

- Les différents types d'établissements
- La monnaie légale et les monnaies locales

#### Statut juridique du client particulier

- Réforme du Code de la consommation en 2016
- La différence entre personne physique et personne morale
- La notion de clientèle fragile

#### Principes applicables aux contrats

- Le consentement et ses vices
- La capacité juridique
- La validité des contrats et les notions de nullité, caducité, résiliation

#### Ouverture, gestion et clôture du compte bancaire

- Les différents types de compte bancaire
- Le droit au compte
- L'offre clientèle fragile
- Le découvert en compte
- Obligations du banquier à l'ouverture et lors de la gestion du compte
- La réglementation FATCA (nouveau)
- La clôture du compte : réglementation MACRON (nouveau)
- Les comptes inactifs (loi Eckert)
- Le compte et le surendettement (nouveau)

#### Moyens de paiement

- Les différents types d'instruments de paiement et les règles juridiques
- Nouvelle durée de validité du chèque : 6 mois
- La responsabilité du banquier : chèques sans provision, utilisation frauduleuse de la carte
- La prochaine directive européenne sur les instruments de paiement

#### Fondamentaux du crédit aux particuliers

- Les principes généraux du crédit aux particuliers
- Focus sur les trois réglementations

#### Traitement des réclamations

- La position de l'autorité de contrôle
- Les typologies de réclamation
- Savoir répondre à une réclamation ; vocabulaire, argumentaire (sous forme d'atelier : principaux types de réclamation, dossiers médiateurs)

#### Responsabilité civile et pénale du banquier

- Les obligations du banquier : non ingérence, vigilance, secret bancaire, lutte contre le blanchiment
- Le devoir d'information, d'explication, de conseil, de mise en garde



Tout collaborateur



8h30



Distanciel ZUEM + Présentiel U259



Pas de pré-requis

## OBJECTIFS

Maîtriser les fondamentaux de la réglementation bancaire et ses évolutions récentes.  
Faire un focus sur le métier de la Banque de détail, principaux risques et processus, principales obligations réglementaires et points de contrôle.

## PROGRAMME

### Panorama général de la réglementation bancaire et risques

- Contrôle et supervision du marché bancaire (dont rôle de la BCE)
- Autorités de contrôle, leurs attentes, interaction avec les Banques
- Architecture réglementaire (principales réglementations et obligations)

### Focus sur l'arrêté du 3 novembre 2014 relatif au contrôle interne des acteurs bancaires

- Le nouveau dispositif de contrôle interne des acteurs bancaires

### Focus sur le devoir de conseil, connaissance clients, conflit d'intérêt - code de la consommation

- Les principales obligations et points de contrôles liés aux règles de connaissance et de déontologie clients



## SE PRÉMUNIR DES RISQUES DE FRAUDE AU QUOTIDIEN

« Découvrez les différentes catégories de fraudes pour mieux les éviter. »



Tout collaborateur



7h



Présentiel



Pas de pré-requis

### OBJECTIFS

- Connaître les différentes typologies de fraude.
- Comprendre les mécanismes de fraude les plus courants.
- Découvrir le traitement de la fraude à La Banque Postale.
- Connaître les bons réflexes pour se prémunir des risques de fraude bancaire.

### PROGRAMME

#### Les fraudes

- Typologie de fraude
- Techniques de fraude

#### Ce que risquent les acteurs

- Les fraudeurs
- Les victimes
- Les peines

#### Lutte contre la fraude à La Banque Postale

- Enjeux de la lutte contre la fraude
- Une course à la sécurisation
- Les acteurs clés à La Banque Postale

#### Les bons réflexes

- Dans mon quotidien personnel
- Dans mon quotidien professionnel



## APPRÉHENDER LES RISQUES BANCAIRES

« Venez découvrir les différents risques liés à l'activité de banquier et la manière de les gérer au quotidien. »



Collaborateur souhaitant une première introduction aux risques bancaires



7h



Présentiel



Pas de pré-requis

### OBJECTIFS

- Connaître les différentes typologies de risques.
- Comprendre les enjeux de la maîtrise des risques pour une banque.
- Savoir identifier les risques bancaires dans son activité quotidienne.
- Savoir adopter la bonne posture.

### PROGRAMME

#### Les obligations du banquier par nature de risques

- Les risques opérationnels
- Les risques de crédit
- Les risques de non conformité
- Les risques liés à la relation client

#### Identifier, mesurer, prévenir et maîtriser ces risques au quotidien

- L'identification
- La mesure
- La prévention
- La maîtrise

#### Prendre des décisions liées à la gestion des risques

- Étude de cas / mise en situation
- Donner le sens
- Partager avec son équipe



# LA PRISE EN COMPTE DES RISQUES OPÉRATIONNELS DANS LES PROJETS

« Pour garantir une bonne maîtrise des risques  
dans le pilotage de vos projets. »



Tout collaborateur pilotant des  
projets



3h30



Présentiel



Pas de pré-requis

## OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de risque opérationnel dans les projets.
- Acquérir des réflexes en termes de gestion du risque opérationnel.
- Savoir utiliser la méthodologie applicable au sein de La Banque Postale et du Réseau La Poste.
- Intégrer le sens de la démarche de gestion des risques dès l'initialisation du projet.

## PROGRAMME

### Introduction

- Rappel de la définition du risque opérationnel
- Le calcul des fonds propres
- L'organisation de la filière risque opérationnel
- La place des projets dans la gestion du risque opérationnel

### Le risque opérationnel dans la gestion de projet à travers un exemple

- Les étapes de la démarche risque opérationnel (IMGS)
- Savoir Identifier le risque
- Savoir Mesurer le risque
- Savoir Gérer le risque
- Anticiper le Surveillance du risque

### La mise en pratique de la gestion du risque opérationnel dans un projet

- Savoir utiliser l'outil excel «Radar»
- Savoir utiliser une fiche d'analyse du risque (cas pratique à partir de situations réelles)

### Conclusion et Questions / réponses



## INITIATION AUX RISQUES OPÉRATIONNELS

« Initiez-vous aux risques de l'activité bancaire et appropriiez-vous les leviers d'une bonne maîtrise des risques. »



Tout collaborateur



7h



Présentiel



Pas de pré-requis

### OBJECTIFS

- Comprendre la notion de risque dans son environnement professionnel.
- Maîtriser les grandes notions de risques bancaires et leurs impacts.
- Faire le lien entre maîtrise des risques et développement commercial.

### PROGRAMME

#### Introduction à la notion de risque

- Exemple hors professionnel
- Atelier hors professionnel

#### La notion de risques dans mon environnement professionnel

- Les risques du métier de banquier

#### Les risques dans mon environnement au quotidien

- Organisation et activités d'un Centre Financier
- Les risques en Centre Financier

#### Mise en pratique

- Causes, impacts, dispositifs de maîtrise des risques traités pour chacun des 5 items suivants : la déontologie, la connaissance client, la fraude, la solvabilité des clients et la satisfaction client

#### Enjeux de la maîtrise des risques

- Les impacts des risques sur le PNB
- Zoom sur les indicateurs (charges d'exploitation, coût du risque, impôts, résultat net)



■ Formez-vous à Word 2010 Perfectionnement	39
■ Formez-vous à Word 2010 Fonctions avancées	40
■ Atelier Word Documents longs	41
■ Formez-vous à Excel 2010 Initiation	42
■ Formez-vous à Excel 2010 Perfectionnement	43
■ Formez-vous à Excel 2010 Fonctions avancées	44
■ Atelier Excel Tableaux croisés dynamiques	45
■ Formez-vous aux macros : VBA niveau 1	46
■ Formez-vous aux macros : VBA niveau 2	47
■ Formez-vous à Powerpoint 2010 Initiation	48
■ Formez-vous à Powerpoint 2010 Perfectionnement	49
■ Ré-inventez vos présentations : gagnez en impact tant sur le fond que sur la forme	50
■ La gestion de la e-réputation	51
■ S'initier à la pratique des médias sociaux et au personal branding	52
■ Les fondamentaux du Big Data	53



Tout utilisateur de Word



14h



Présentiel



Avoir suivi le cours ZD1G de l'offre libre service

## OBJECTIFS

- Se perfectionner sur la connaissance globale de Word.
- Être opérationnel pour la création, la mise en page et la révision de documents de plusieurs pages.

## PROGRAMME

### Module 1 : Environnement et méthodes

- Connaissance générale des onglets Insertion, Mise en page, Références, Révision, Affichage
- Gérer l'affichage
- Choisir le type de fichier lors de l'enregistrement
- Enregistrer tout ou une partie d'un document en PDF incluant les liens des tables des matières
- Créer un document Word à partir d'un fichier PDF (2013)
- Détailler les options d'impression

### Module 2 : Mise en forme et mise en page élaborée

- Afficher et reconnaître des caractères non imprimables
- Détailler la boîte de dialogue mise en forme Polices
- Détailler la boîte de dialogue mise en forme Paragraphes
- Créer et personnaliser des styles
- Utiliser des modèles prédéfinis
- Détailler la mise en page

### Module 3 : Outils d'édition

- Réviser un document : suivi des modifications
- Rechercher et remplacer du texte, de format ou de caractères spéciaux
- Options de collage spécial
- Créer des en-têtes et pieds de page (pagination), étudier les principaux champs
- Créer et mettre à jour les références d'un document long
- Utiliser le dictionnaire des synonymes

### Module 4 : Approfondissement sur les tableaux

- Mettre en forme et modifier un tableau
- Mettre en forme des cellules

### Module 5 : Approfondissement sur les objets graphiques

- Détailler des images
- Détailler des formes
- Détailler l'insertion de tout type d'objet



## FORMEZ-VOUS À WORD 2010 FONCTIONS AVANCÉES



Tout utilisateur de Word



14h



Présentiel



Avoir suivi U0T3 ou «Word : niveau 2 : connaissances intermédiaires» de l'offre libre service

### OBJECTIFS

- Savoir paramétrer Word pour améliorer sa productivité.
- Automatiser des tâches.
- Réaliser des fusions de documents avec des données externes (publipostage, étiquettes).
- Créer et diffuser des modèles et des formulaires.
- Savoir créer une bibliographie et une table d'index.

### PROGRAMME

#### Module 1 : Environnement et méthodes

- Personnaliser la Barre d'Outil Accès Rapide et le Ruban, Raccourcis, Affichage de l'onglet Développeur, Options de Word
- Protéger et Partager des documents
- Rechercher des métadonnées et l'absence de problème, Propriétés d'un document, Gérer des versions antérieures
- Imprimer tout ou partie d'un document
- Exécuter des macros pré-enregistrées

#### Module 2 : Mise en forme et mise en page

- Créer des listes personnalisées à plusieurs niveaux
- Définir des mises en forme et mise en page par défaut, Créer et gérer des options de styles (import/export de styles), Créer des thèmes et des Jeux de styles
- Créer des lettrines, Filigrane, Numérotation des lignes, Couleur de page

#### Module 3 : Outils avancés d'édition

- Créer des insertions automatiques et gérer les blocs de construction (Page de garde/En-tête/Pied de page/Numérotation/Filigrane...)
- Assembler des sous-documents en Mode Plan
- Gérer des Citations/Bibliographie, Indexer/Table d'Index
- Paramétrer l'outil de vérification

#### Module 4 : Fusion de données et publipostage

- Créer différents types de documents principaux
- Créer et utiliser des listes de données, filtrer et trier des listes de données, modifier des liaisons
- Insérer des champs : champs de fusion, champs de contrôles et formules
- Utiliser différents modes possibles de fusion

#### Module 5 : Modèles et formulaires

- Créer et gérer des modèles et des formulaires

#### Module 6 : Expertise sur les tableaux et les objets graphiques

- Calculer avec Word dans des tableaux : Insérer des tableaux Excel
- Utiliser des outils de retouche d'image : rogner, supprimer l'arrière-plan...
- Personnaliser des formes : modifier des points, habillage, groupement...
- Créer des organigrammes hiérarchiques complexes avec SmartArt



## ATELIER WORD DOCUMENTS LONGS |



Tout collaborateur souhaitant se spécialiser sur les documents longs



7h



Présentiel



Avoir suivi «Word : niveau 1 : connaissances indispensables» de l'offre libre service

### OBJECTIFS

- Construire des mises en forme complexes.
- Générer automatiquement une table des matières, un index.
- Maîtriser la création et la mise en page de documents longs de type rapport ou documentation.
- Utiliser les automatismes de Word pour faciliter la saisie et la mise à jour du document (QuickPart).
- Travailler à plusieurs sur un document pour assurer le suivi des modifications.

### PROGRAMME

#### Module 1 : Rappel sur les styles

- Concept de thème
- Bibliothèque et volet des styles
- Appliquer un style
- Modifier un style

#### Module 2 : Structurer le document

- Concept de niveaux
- Le mode plan : afficher le mode plan, modifier le niveau d'un paragraphe, afficher uniquement certains niveaux
- Le volet de navigation
- Créer, modifier et mettre à jour une table des matières
- Rappel sur les Listes à plusieurs niveaux : listes liées aux niveaux de titre et listes indépendantes, modifier les niveaux dans une liste
- Concept de document maître : afficher les outils de document maître, créer ou insérer un sous-document

#### Module 3 : Mise en page avancée

- Créer des sections
- Insérer des sauts de page/section
- Modifier l'orientation de page d'une section
- En-tête et pieds de pages

#### Module 4 : Les références

- Les signets et renvois
- Les notes de bas de page et de fin
- L'index : créer une entrée d'index, insérer l'index

#### Module 5 : Les blocs de construction (QuickPart)

- Ajouter les propriétés du document
- Enregistrer et insérer des Insertions automatiques
- Insérer des champs (n° de page, nb de page, nom du fichier...)
- Mettre à jour les champs

#### Module 6 : Le travail collaboratif

- Les commentaires : nouveau commentaire, parcourir les commentaires, supprimer les commentaires
- Le suivi des modifications : concept, activer le suivi des modifications, afficher les marques, parcourir, accepter ou refuser les modifications



Tout utilisateur d'Excel



14h



Présentiel



Avoir les connaissances de base de l'environnement Windows

## OBJECTIFS

Connaître les manipulations essentielles du logiciel et être autonome dans la création de tableaux simples comprenant des calculs.

## PROGRAMME

### Module 1 : Environnement et méthodes

- L'interface Excel : organisation générale
- Affichage / Masquage de la règle et du ruban
- Contenu de la barre d'état : les différents modes d'affichage et le zoom
- Sélections à la souris et au clavier
- Annulation / Rétablissement d'une action
- La gestion basique des fichiers : création d'un nouveau classeur, ouverture, enregistrement

### Module 2 : Calculs (formules, fonctions)

- Saisie et modification de textes, nombres, dates
- Création d'une formule avec le signe = et les opérateurs mathématiques (+ - \* /)
- Règles de priorité des opérateurs et utilité des parenthèses
- Les fonctions : structure des fonctions, utilisation des fonctions de l'outil  $\Sigma$  (moyenne, nb, max, min)
- Utilisation de la poignée de Recopie : copie, incrémentation (nombres, jours de la semaine, mois)
- Création ou importation d'une liste personnalisée
- Recopie d'une formule de calcul, notion de références absolues ou relatives
- Calcul d'un pourcentage
- Copie/déplacement et options de collages (incidence sur les calculs)

### Module 3 : Mise en forme

- Mise en forme des Polices
- Mise en forme de base des nombres
- Bordures et remplissage des cellules
- Styles de cellules
- Alignement du contenu des cellules, renvoi à la ligne automatique dans une cellule, fusionner et centrer
- Utilisation de la gomme pour effacer le contenu, la mise en forme ou tout
- Ajustement de la hauteur des lignes et de la largeur des colonnes
- Insertion / Suppression et Masquage / Affichage de lignes et de colonnes
- Initiation à la mise en forme conditionnelle

### Module 4 : Mise en page et paramétrage de l'impression

- Aperçu avant l'impression et modification des options de mise en page proposées
- Définition / Annulation d'une zone d'impression

### Module 5 : Travail en multi-feuilles

- Créer, déplacer, copier, supprimer, renommer une feuille de calcul
- Reprendre le contenu d'une cellule dans une autre feuille
- Calculs entre feuilles
- Modification globale de plusieurs feuilles par le biais du Groupe de travail

### Module 6 : Initiation à la représentation et à la gestion des données

- Initiation à l'utilisation de l'outil Analyse rapide et aux graphiques recommandés (2013)
- Utilisation de la fonctionnalité Mettre sous forme de tableau et utilisation des Outils de tableau
- Initiation aux tris croissant/décroissant et au filtrage d'une liste de données
- Insertion d'un graphique simple (histogrammes, courbes, secteurs)



Tout utilisateur d'Excel



14h



Présentiel



Avoir suivi U0T5 et ZD00

## OBJECTIFS

- Découvrir de nouvelles fonctions Excel notamment les fonctions conditionnelles.
- Savoir consolider plusieurs tableaux.
- Savoir synthétiser et analyser des données par le biais des tableaux croisés dynamiques.

## PROGRAMME

### Module 1 : Consolidation de tableaux

- Consolidation de tableaux identiques d'un point de vue structure sur des feuilles différentes d'un même classeur par une somme 3D
- Consolidation de tableaux différents dans un même classeur ou dans des classeurs différents
- Option Lier aux données sources et ses conséquences : mode plan, liaison vers un classeur externe ; rompre la liaison pour désolidariser le classeur

### Module 2 : Perfectionnement sur les calculs

- Les références relatives, absolues et semi-absolues dans des formules de calcul
- Recherche d'une fonction et affichage de l'aide
- Utilisation des fonctions conditionnelles (NB.SI, SOMME.SI, MOYENNE.SI)
- Imbrication de fonctions (utiliser plusieurs SI)
- Utilisation des fonctions de recherche (RECHERCHEV)
- Utilisation du gestionnaire de nom

### Module 3 : Gestion des grands tableaux de type liste de données

- Déplacements et sélections rapides dans un grand tableau à l'aide de raccourcis clavier
- Création d'un plan par Grouper / Dissocier
- Affichage permanent des premières lignes / colonnes d'un grand tableau (Figer les volets)
- Fractionnement de l'affichage
- Impression des grands tableaux et paramètres essentiels tels que l'ajustement, la répétition des titres à l'impression
- Mise en place de filtres automatiques : Filtres Textuel/Numérique/Chronologique ; Recherche de données
- Tris sur plusieurs critères et par couleur
- Ajout/suppression de sous-totaux
- Définition et utilisation d'un tableau de données
- Utilisation des Outils de tableaux : Styles de tableau, lignes à bande, ligne des totaux
- Conversion d'un tableau de données en plage de cellules

### Module 4 : Création de tableaux et graphiques croisés dynamiques

- Choix des champs à placer dans les 4 parties du tableau croisé dynamique, changement de calcul des synthèses, affichage sous forme de pourcentage, groupement par tranche numérique ou par date
- Positionnement du tableau croisé, copie, déplacement et modification d'un tableau croisé
- Modification de la présentation de tableau croisé (Styles et les Options, Disposition et Affichage / masquage des totaux)
- Création de champs calculés
- Actualisation des tableaux croisés, modification de la zone source de données options du tableau croisé (Arrêt de l'ajustement automatique de la largeur des colonnes, actualisation à l'ouverture du fichier)
- Utilisation des Segments et la Barre chronologique pour filtrer les données du tableau croisé dynamique
- Création de graphiques croisés dynamiques



## FORMEZ-VOUS À EXCEL 2010 FONCTIONS AVANCÉES



Tout utilisateur d'Excel



14h



Présentiel



Avoir suivi U0T6 ou «Excel : niveau 2 : connaissances intermédiaires» de l'offre libre service

### OBJECTIFS

Découvrir des aspects souvent méconnus d'Excel pour élargir les possibilités de calculs, sécuriser les données, vérifier leur intégrité, transformer des données ou encore automatiser des tâches.

### PROGRAMME

#### Module 1 : Calculs complexes et fonctions avancées

- Calculs entre classeurs : Gestion des liaisons
- Utilisation des outils d'audit de formule
- Imbrication complexe de fonctions
- Spécificités des calculs sur les «dates» et «heures» (AUJOURD'HUI ; JOUR ; MOIS ; JOURSEM...)
- Les fonctions «recherche» (RECHERCHEV ; RECHERCHEH ; INDEX ; EQUIV)
- Les fonctions «mathématiques» (ALEA ; ENTIER ; ARRONDI...)
- Les fonctions «base de données» (BDMAX ; BDMIN ; BDNB ; BDBVAL ; BDSOMME...)
- Vérification des formules (évaluation, antécédents, dépendants), connaissances des valeurs d'erreurs
- Utilisation de l'outil valeur cible

#### Module 2 : Mise en forme conditionnelle avancée

- Modification, suppression de mises en forme conditionnelles
- Modification des bornes de mise en forme conditionnelles standards
- Création de règles de mise en forme conditionnelle avec formule

#### Module 3 : Perfectionnement sur les graphiques

- Modification des différents éléments du graphique
- Création d'un graphique secteur avec un second tracé
- Création d'un graphique combinant barres et courbes
- Création de graphiques à deux axes : création de graphiques radars et boursiers
- Création de modèles de graphique

#### Module 4 : Transformation, vérification et comparaison de données

- Données / Convertir
- Suppression de doublons
- Gestion de dates non-reconnues (par Données / Convertir ou par la fonction DATE)
- Mise à la suite de plusieurs cellules en une seule (fonction CONCATENER)
- Éclater le contenu d'une cellule en plusieurs
- Comparaison de deux cellules avec =, <, >, <>

#### Module 5 : Sécurisation de la saisie et des données

- Création de règles de validation pour homogénéiser les données
- Protection d'une feuille avec verrouillage total ou partiel des cellules
- Protection du classeur
- Protection de l'ouverture du classeur par un mot de passe

#### Module 6 : Automatisation à l'aide de Macro commandes

- Analyse préalable des tâches à automatiser
- Choisir où placer la macro commande : dans le classeur actuel ou dans le classeur de macros personnelles ?
- Afficher l'onglet Développeur
- Création de la macro commande en mode Enregistrement
- Exécuter une macro commande
- Enregistrer le fichier au format Classeur Excel prenant en charge les macros
- Accéder au code VBA (dans l'éditeur)
- Associer une macro à une icône du ruban ou de la barre d'outil Accès rapide ou encore par un bouton sur la feuille de calcul

# ATELIER EXCEL TABLEAUX CROISÉS DYNAMIQUES

« Utiliser les tableaux croisés dynamiques. »



Collaborateur souhaitant se spécialiser sur les tableaux croisés dynamiques



7h



Présentiel



Avoir suivi U0T5 ou «Excel : niveau 1 : connaissances indispensables» de l'offre libre service

## OBJECTIFS

- Trier les données selon un ou plusieurs critères.
- Filtrer et extraire les données selon des critères simples et élaborés.
- Effectuer des calculs statistiques (nombre, moyenne...) selon des critères simples et élaborés.
- Effectuer des analyses croisées selon plusieurs critères (tableaux et graphiques croisés dynamiques).
- Visualiser les données selon leur valeur (mise en forme conditionnelle, graphiques Sparkline).

## PROGRAMME

### Module 1 : Le concept de base de données Excel

- Une ligne d'en-tête avec nom des champs

### Module 2 : Analyse visuelle des données

- Mise en forme conditionnelle
- Graphiques Sparkline

### Module 3 : Rappel sur les tableaux

### Module 4 : Trier les données

- Rappel sur les tris simples
- Rappel sur les tris multiples

### Module 5 : Filtrer et extraire des données

- Les filtres élaborés : La zone de critère - Filtrer sur place - Extraire vers un autre emplacement - La zone d'extraction
- Les fonctions d'extraction : RECHERCHEV et RECHERCHEH - BDLIRE

### Module 6 : Analyses statistiques

- Rappel sur les fonctions simples : SOMME, MOYENNE, NB, NBVAL - Fonction SOUS.TOTAL
- Analyses statistiques selon 1 critère (fonctions .SI)
- Analyses statistiques selon plusieurs critères : Fonctions .SI.ENS - Fonctions BD

### Module 7 : Initiation aux TCD

- Prérequis de la base de données
- Créer un rapport de TCD
- Choisir les champs à placer dans les 3 parties du TCD (pas de filtre)
- Mise à jour du tableau/de la source
- Création de graphiques croisés dynamiques



Tout utilisateur d'Excel



14h



Présentiel



Avoir suivi U2VU et ZD17

## OBJECTIFS

- Savoir automatiser des tâches à l'aide de macros commandes.
- S'initier au langage de programmation Visual Basic pour Applications (VBA).

## PROGRAMME

### Module 1 : Classeurs contenant des macros

- Formats xlsx prenant en charge les macros, ancien format xls
- Ouvrir un classeur contenant des macros : avertissement de sécurité, autoriser les macros, suppression de cet avertissement dans les options de sécurité
- Configurer Excel pour afficher l'onglet Développeur
- Exécuter une macro existante
- Visualiser le code VBA de la macro

### Module 2 : Création d'une macro en mode enregistrement

- Savoir identifier toutes les actions à enregistrer
- Tester ces actions avant de procéder à l'enregistrement
- Enregistrer la macro et choisir son emplacement : classeur actif ou classeur de macros personnelles ?
- Arrêter l'enregistrement
- Exécuter la macro et éventuellement la tester dans un autre classeur
- Maîtriser la notion d'adressage absolu ou relatif par rapport à des sélections, des mouvements dans la feuille
- Savoir programmer des actions essentielles telles que : sélectionner la première cellule disponible en fin de colonne ou de ligne, sélectionner la zone en cours, sélectionner des cellules spéciales

### Module 3 : Différentes solutions pour exécuter une macro

- Créer un raccourci clavier permettant de lancer une macro
- Créer un bouton sur la feuille et lui affecter une macro
- Insérer une forme ou une image et leur affecter une macro
- Ajouter un bouton à la barre d'outils Accès rapide et lui affecter une macro
- Créer un nouvel onglet dans le ruban et des groupes nommés pouvant contenir des macros ; renommer et personnaliser les boutons créés

### Module 4 : Transition Macros / Programmation VBA

- Comprendre l'interface de l'éditeur VBA : explorateur de projet, fenêtre propriétés, code
- Copier-coller un programme dans un nouveau module de l'éditeur VBA
- Apprendre le Débogage : en cas d'erreur savoir réinitialiser le programme
- Enregistrer une action isolée pour pouvoir améliorer ou corriger une macro existante

### Module 5 : Initiation à la programmation en code VBA

- Création d'une programmation « Sub » pour afficher un message à l'écran (MsgBox et ses différents paramètres)
- Création d'une programmation « Fonction » pour créer une fonction pouvant être utilisée dans Excel
- Interagir avec l'utilisateur en l'invitant à faire une saisie qui sera utilisée par le programme (InputBox)
- Initiation aux conditions (If... Then / If... Then, Else, End If)
- Rendre une saisie obligatoire et afficher un message si la saisie n'a pas été faite
- Initiation au principe de boucle



Tout utilisateur maîtrisant les bases de la programmation VBA



21h



Présentiel



Avoir suivi «Formez-vous aux macros VBA niveau 1»

## OBJECTIFS

Développer des applications personnalisées faisant appel aux fonctions d'Excel par une interface graphique conçue avec Visual Basic.

## PROGRAMME

### Module 1 : Composants de l'éditeur VBA

- Fenêtre de l'éditeur
- Fenêtre Projet
- L'explorateur d'objets
- Fenêtre de code
- Fenêtre Propriétés
- Fenêtre de débogage
- Boîte à outils et contrôles

### Module 2 : Définition des Procédures

- Structure détaillée des procédures Sub
- Structure détaillée des procédures Function
- Arguments
- Appels de procédures
- Documenter les procédures
- Gérer les procédures

### Module 3 : Gestion des projets

- Insérer un formulaire, un module de code
- Ajouter du code VBA à un formulaire

### Module 4 : Variables et constantes

- Déclaration et portée des variables
- Utilisation des variables tableaux

### Module 5 : Manipulation des chaînes de caractères

### Module 6 : Branchements conditions et boucles

- Les instructions If...Then...Endif, Select Case, Do...Loop et For...Next

### Module 7 : Les objets

- Le modèle d'objet
- Notions de propriétés et de méthodes
- Les collections d'objets
- Les instructions With...End-With
- Manipulation des principaux objets d'Excel
- Documenter les procédures
- Gérer les procédures

### Module 8 : Contrôles et boîtes de dialogue

- Créer ses propres boîtes de contrôles
- Créer des routines d'événements

### Module 9 : Gestion des erreurs et débogage

- Les outils de débogage
- Création de routine de gestion des erreurs d'exécution

### Module 10 : Personnalisation de l'interface utilisateur



# FORMEZ-VOUS À POWERPOINT 2010 INITIATION



Tout utilisateur de PowerPoint



14h



Présentiel



Avoir des connaissances de base de l'environnement Windows + Word et Excel

## OBJECTIFS

- Construire avec méthode et rapidité, une présentation intégrant du texte et des illustrations.
- Utiliser les masques de diapositives pour accélérer la conception.
- Mettre au point le diaporama pour la projection et l'impression.

## PROGRAMME

### Module 1 : Présenter l'interface

- L'interface PowerPoint
- Identification des différents affichages de la présentation
- Gestion des fichiers : création, ouverture, enregistrement, compatibilité entre les versions...

### Module 2 : Mieux présenter son texte dans une diapositive

- Création de diapositives de texte dans un espace réservé : retour et saut de ligne, affichage de la règle...
- Utilisation des outils de corrections (orthographe, synonyme, traduction)
- Saisie dans la zone ou la page de commentaires
- Étude détaillée de la mise en forme de caractères : tailles, attributs, mises en valeur, styles, couleurs, effets
- Étude détaillée de la mise en forme des paragraphes : alignements et retraits, multicolonnages, listes à puces...

### Module 3 : Utiliser des dispositions de diapositives pour optimiser les contenus

- Compréhension de l'importance du choix de la disposition appropriée
- Utilisation des masques de diapositives pour homogénéiser et modifier rapidement la mise en forme d'une présentation
- Personnalisation de masques existants et de leurs dispositions
- Insertion, suppression, duplication, déplacement et masquage de la diapositive

### Module 4 : Utiliser des thèmes et modèles pour faciliter et accélérer la conception de diapositives

- Application d'un thème existant sur tout ou une partie de la présentation
- Utilisation et personnalisation de modèles existants de présentation

### Module 5 : Illustrer ses diapositives avec des organigrammes, des SmartArt, des tableaux ou des graphiques

- Insertion et modification des tableaux : taille des cellules, ajout/suppression de ligne ou colonnes...
- Insertion et modification d'image : taille, rognage, remplacement, compression...
- Insertion et modification de formes : définition d'un trait/d'une forme/d'une zone de texte par défaut...
- Copie/Duplication/déplacement d'objets avec la souris ou les raccourcis clavier ; Reproduction de la mise en forme
- Conversion de texte en SmartArt, création et mise en forme de SmartArt
- Création et mise en forme de Graphiques créés dans PowerPoint
- Les différentes options de collage de tableaux et graphiques Excel

### Module 6 : Diffuser son diaporama

- Lancement et passation d'un diaporama : Effet de transitions ; Utilisation du mode présentateur
- Initiation à l'animation du texte et des objets : les Effets d'apparition, Déclencheurs ; Volet d'animation
- Changement de la mise en page d'une présentation (Taille, Orientation, Marges)
- Gestion des pieds de page et numérotation des diapositives
- Impression de diapositives et/ou sous forme de document

### Module 7 : Optimiser la mise en page

- Changement de la mise en page d'une présentation (Taille, Orientation, Marges)
- Gestion des pieds de page et numérotation des diapositives
- Impression de diapositives et/ou sous forme de document



## FORMEZ-VOUS À POWERPOINT 2010 PERFECTIONNEMENT

« Se former à PPT. Connaître les fonctionnalités. »



Tout utilisateur de PowerPoint



14h



Présentiel



Avoir suivi U0T7 ou «Powerpoint niveau 1 : connaissances indispensables» de l'offre libre service

### OBJECTIFS

- Paramétrer et personnaliser un diaporama.
- Dynamiser sa présentation avec des transitions et des animations élaborées.
- Perfectionner vos textes en créant un sommaire, des liens hypertextes, des boutons d'action.
- Savoir utiliser l'écran de contrôle (mode présentateur) pour optimiser votre projection.
- Maîtriser la création et modification des thèmes et modèles pour faciliter la conception.

### PROGRAMME

#### Module 1 : Optimiser son environnement et l'exploitation de son diaporama

- Personnalisation de l'environnement et de l'affichage
- Gestion des propriétés de la présentation
- Contournement des problèmes liés à la réutilisation de diapositives issues d'une autre présentation
- Création de sections dans une présentation

#### Module 2 : Devenir expert dans le paramétrage de son diaporama

- Paramétrage d'un diaporama
- Utilisation du mode présentateur
- Révision d'une présentation : insertion de commentaires et suivi des modifications
- Différentes façons de diffuser une présentation

#### Module 3 : Perfectionner la gestion de vos textes

- Importation des titres d'un document Word pour créer automatiquement une présentation
- Utilisation du mode plan pour structurer la présentation
- Création d'un sommaire avec Liens hypertextes
- Création de Liens hypertextes ou Boutons d'action
- Recherche et Remplacement de texte ou de polices

#### Module 4 : Maîtriser la création et modification des objets de la présentation

- Les outils avancés de modifications d'images
- Perfectionnement sur possibilités SmartArt pour la création d'organigramme complexe
- Insertion d'objets sous forme d'icône
- Étude des différentes insertions d'objets
- Insertion, découpage, paramétrage et animation des fichiers audio et vidéo

#### Module 5 : Dynamiser son animation

- Créer des effets d'animations multiples et complexes sur tout type d'objet (Formes, Graphiques, SmartArt)
- Animations, liens et boutons d'actions dans les masques

#### Module 6 : Diffuser son diaporama

- Création de dispositions et de masques de diapositives
- Personnalisation des masques de page de notes et de documents
- Création de Thèmes personnalisés (extension .thmx), création de nouveaux jeux de Couleur et de Polices, application à tout ou partie de la présentation
- Création de modèles personnalisés (extensions .potx ou .potm)



## RÉ-INVENTEZ VOS PRÉSENTATIONS : GAGNEZ EN IMPACT TANT SUR LE FOND QUE SUR LA FORME

« Optimisez le contenu et la puissance émotionnelle de votre discours. »



Collaborateurs ayant à réaliser des présentations avec support



14h



Présentiel



Avoir suivi U0T7 ou «Powerpoint niveau 1 : connaissances indispensables» de l'offre libre service

### OBJECTIFS

- Synthétiser et valoriser ses idées (grâce aux images verbales et visuelles).
- Convaincre et impliquer (par un savant dosage des histoires et des émotions).
- Scénariser son discours (grâce à la technique de l'art narratif qui capte l'attention).
- Concevoir des supports visuels impactants (une idée clé illustrée par diapositive).

### PROGRAMME

#### Point sur les pratiques actuelles

- Ce qui est
- Ce qui pourrait être

#### L'art du discours compréhensible et mémorable

- Techniques de formulation

#### L'art du schéma narratif impliquant

- Techniques de scénarisation

#### L'art des supports visuels marquants

- Techniques de design graphique

#### Élaboration d'une présentation par étapes

- Brainstorming
- Story-board
- Diapos

#### Entraînement



« Comprenez l'apport du digital dans la relation-client  
et la gestion de la e-réputation de La Banque Postale. »



Tout collaborateur



7h



Présentiel



Pas de pré-requis

## OBJECTIFS

- Connaître le rôle et les enjeux du digital sur la relation client.
- Connaître le périmètre du «web-social» et la présence La Banque Postale sur ces réseaux.
- Savoir comment La Banque Postale gère sa e-réputation.

## PROGRAMME

### La relation client et le digital

- Le périmètre du digital
- Le rôle de la distribution et du digital
- L'impact du digital sur la relation client

### Zoom sur le web social

- Le périmètre du web social
- La parole au client grâce au LAB client
- La communauté La Banque Postale sur les réseaux sociaux

### Gestion de la e-réputation de La Banque Postale

- La e-réputation
- Traitements des commentaires et avis
- Traitements des réclamations
- Les bonnes pratiques



## S'INITIER À LA PRATIQUE DES MÉDIAS SOCIAUX ET AU PERSONAL BRANDING

« Faites le point sur vos pratiques en terme de médias sociaux (Twitter, LinkedIn) et apprenez à protéger votre e-réputation. »



Tout collaborateur souhaitant comprendre l'impact des médias sociaux au quotidien



7h



Présentiel



Un questionnaire sera envoyé à chaque stagiaire pour déterminer son niveau de pratique

### OBJECTIFS

- Comprendre les médias sociaux, leur rôle dans les différents types de communication et leurs enjeux.
- S'approprier les différents médias sociaux et intégrer les règles de communication.
- S'approprier les outils qui aident à soutenir les actions sur les réseaux sociaux.
- Comprendre le personal branding.

### PROGRAMME

#### Comprendre les mécanismes de diffusion de l'information sur internet

- Histoire des échanges sur le web
- Principes fondamentaux de modération et d'intervention

#### Comprendre les enjeux des communautés externes et internes

- Les fondements d'une communauté
- Le travail collaboratif

#### Panorama des médias sociaux

- Typologie et structuration du marché
- Créer son compte

#### Comprendre l'enjeu des médias sociaux pour la personne

- Personal branding : bonnes et mauvaises pratiques
- Atouts et faiblesses de chaque média social

#### Pratique de Facebook, LinkedIn, Twitter

- Ajuster les paramètres de confidentialité
- Techniques rédactionnelles

## LES FONDAMENTAUX DU BIG DATA |



Collaborateurs travaillant dans un environnement digital et souhaitant appréhender le Big Data



7h



Présentiel



Pas de pré-requis

**OBJECTIFS**

- Comprendre les enjeux et les principes clés du Big Data.
- Se familiariser avec les applications spécifiques du Big Data.
- Identifier les compétences pour mieux contribuer aux projets Big Data.

**PROGRAMME****Comprendre le Big Data**

- Principes et enjeux du Big Data
- Les 3V du Big Data : volume, vélocité et variété
- Exemples d'applications pour l'entreprise

**Passer de la donnée-client au Big Data**

- La base de données clients : typologie et modèles
- Le Big Data : l'avènement des données non-structurées
- De l'analyse reporting à l'analyse prédictive
- L'optimisation de la connaissance-client et les flux de données

**Se familiariser avec les applications du Big Data**

- Communication digitale : surveiller et analyser les conversations en ligne ; gérer l'e-réputation ; construire et développer la notoriété et la visibilité et de l'entreprise
- Marketing digital : surveiller et optimiser les performances des sites ; personnaliser la relation online ; offrir le bon produit ou service au bon moment au bon public
- Commercial : adapter et personnaliser l'offre ; proposer des actions commerciales instantanées ; surveiller sa concurrence et s'adapter rapidement
- Satisfaction client : croiser en temps réel le comportement et la satisfaction des clients

# Compétences comportementales



■ Méthode DISC : mieux se connaître pour mieux communiquer	55
■ Process Com	56
■ Donnez un nouvel élan à votre carrière	57
■ Bien préparer sa nouvelle vie à la retraite	58
■ Booster ma mémoire	59
■ Communiquer efficacement en situation professionnelle	60
■ Optimiser la gestion de son temps	61
■ Argumenter : un levier pour convaincre	62
■ S'affirmer pour mieux communiquer	63
■ Établir des relations positives et sortir des conflits grâce à l'asservité	64
■ Osez l'optimisme	65
■ Renforcer ses actions par l'expérience	66
■ Oser développer son potentiel	67
■ Savoir gérer ses émotions dans le cadre de son activité professionnelle	68
■ Savoir gérer ses émotions dans le cadre de son activité professionnelle (Niveau 2) - <i>Augmenter son quotient émotionnel</i>	69
■ Améliorez votre relation client grâce au lâcher-prise	70
■ Optimisez vos réunions	71



# MÉTHODE DISC : MIEUX SE CONNAÎTRE POUR MIEUX COMMUNIQUER

« La force de la méthode DISC (ou des Couleurs) : remplacer les comportements par des couleurs. Ludique et originale, cette méthode permet de mieux se connaître et d'acquérir de nouveaux outils de communication. »



Ouvert aux fonctions support et managers non-hiérarchiques



14h



Présentiel



Répondre au questionnaire Talent Insights version Manager de TTI SUCCESS INSIGHTS

## OBJECTIFS

- Identifier le style de communication et faire le lien avec le profil comportemental et les facteurs de motivation.
- Mesurer l'impact de la communication avec autrui.
- Adopter les stratégies de communication efficaces en fonction de leurs interlocuteurs.

## PROGRAMME

### JOURNÉE 1

#### Facteurs de motivation

- Ice breaker
- Perception et réalité
- Le modèle de Maslow
- Le modèle de Spranger

#### Communication

- Reconnaître les attitudes
- Comment s'adresser à mes interlocuteurs

#### Profil WPMOT

- Les graphes
- Interprétation
- Mon profil

#### Comportements

- Le langage des couleurs
- Les modèles comportementaux
- Marston

### JOURNÉE 2

#### Communication

- Communication : notions essentielles
- Gestes
- Voix
- Mots

#### Profil DISC

- Les graphes
- Interprétation
- Mon profil

#### Lien DISC et WPMOT

- Forces et limites du modèle
- Ma lecture de mon profil

#### Profil

- Comment lire mon rapport
- Les interactions
- Les émotions

#### Flexibilité

- Communiquer autrement
- Les interactions
- Conclusion



Tout collaborateur souhaitant apprendre à mieux se connaître pour mieux communiquer. (Management, Recrutement...)



28h



Présentiel



Inventaire de personnalité et classeur complet (197,34€ pris en charge par votre EBR) - Test à réaliser 15j avant la session

## OBJECTIFS

Savoir communiquer efficacement avec chacun de ses collaborateurs/collègues en fonction de son profil comportemental.

## PROGRAMME

### L'inventaire de personnalité

- Les six types de personnalité
- Les parties de personnalité

### Les canaux de communication

- L'effet transfert
- Les besoins psychologiques
- L'environnement préférentiel
- L'éventail de contrôle

### La mécommunication

- Les scénarii et mécanismes d'échec

Animation assurée par des animateurs certifiés par Taïbi Kahler France



« Des pistes pour identifier le fil rouge de votre parcours professionnel, faire le point sur vos compétences et les mobiliser pour vos projets d'avenir. » Cette formation s'adresse à toute personne qui réfléchit à un projet professionnel et/ou à une réorientation professionnelle. »



Collaborateurs en deuxième partie de carrière



14h



Présentiel



Pas de pré-requis

### OBJECTIFS

- Acquérir une méthodologie de construction d'un projet professionnel.
- Identifier des scénarii possibles de projet(s) professionnel(s).
- Construire mon road book pour mettre en œuvre mon projet.

### PROGRAMME

**Mes compétences (savoirs, savoir-faire et savoir-faire relationnels)**

**Savoir présenter et démontrer mes compétences et atouts au travers d'expériences et de réussites professionnelles et extra-professionnelles**

**Me projeter professionnellement en ouvrant le champ des possibles**

**Décider des actions de mise en œuvre de mon projet**



## BIEN PRÉPARER SA NOUVELLE VIE À LA RETRAITE

« La retraite, une étape importante de la vie personnelle et professionnelle :  
tous les préparatifs pour ce nouveau départ. »



Collaborateurs étant à 6 à 12 mois  
de la retraite



14h



Présentiel



Être à la retraite dans l'année

### OBJECTIFS

- Apporter des éléments de réflexion sur les changements de vie et sur l'optimisation des potentiels.
- Poser les bases d'un projet de vie.

### PROGRAMME

Réflexion sur la retraite

Les changements et l'évolution des besoins

La santé et l'aspect financier

Établir son projet personnel / son projet de vie



8403

## BOOSTEZ VOTRE MÉMOIRE ET GAGNEZ EN BIEN-ÊTRE

« Difficulté à retenir et à mémoriser ? Vous voulez améliorer votre concentration afin de gagner en performance ? Cette formation est faite pour vous ! »



Tout collaborateur souhaitant découvrir le fonctionnement de la mémoire



14h



Présentiel



Pas de pré-requis

### OBJECTIFS

Développer et renforcer ses capacités d'apprentissage et de mémorisation.  
Favoriser des capacités de concentration et d'attention.  
Stimuler votre curiosité.

### PROGRAMME

**Le cerveau et son fonctionnement**

**Les règles essentielles au procédé de la mémoire**

**Les secrets de la mémoire**

**Bien-être et disponibilité**



« Acquérir des méthodes et techniques pour gagner en aisance dans vos relations professionnelles. »



Tout collaborateur



14h



Présentiel



Pas de pré-requis

### OBJECTIFS

Acquérir méthodes et techniques pour déjouer les obstacles à la communication.  
Trouver rapidement les attitudes les plus appropriées pour gagner en aisance dans vos relations professionnelles.

### PROGRAMME

#### Communiquer : de quoi parle-t-on ?

- Quelques présupposés de la communication
- Les caractéristiques des excellents communicants

#### Formuler des objectifs de communication spécifiques et positifs

#### Identifier le sens des messages non-verbaux

#### Repérer les différents registres de communication

- Faire preuve d'écoute
- Pratiquer la reformulation
- Poser des questions pertinentes
- Déjouer les imprécisions du langage

#### Mettre en place un rapport à l'autre de qualité



## OPTIMISER LA GESTION DE SON TEMPS

« Mieux s'organiser dans sa vie professionnelle pour éviter de se laisser déborder et pour atteindre sans trop de stress les objectifs d'une journée de travail. »



Tout collaborateur



14h



Présentiel



Pas de pré-requis

### OBJECTIFS

- Identifier les éléments clés d'une gestion optimale de son temps.
- Utiliser les outils de gestion du temps dans son environnement professionnel.

### PROGRAMME

#### Identifier les principaux éléments nécessaires à une gestion optimale de son temps

- Les centres d'intérêt et l'importance de les équilibrer
- Le temps et la motivation, quel lien ?
- La gestion de son temps passe aussi par la gestion des autres
- Faire respecter son espace-temps
- Urgent - important ou comment s'y retrouver

#### Utiliser ces éléments dans son environnement professionnel

- Quel est mon rapport au temps
- Entraînons-nous à mieux gérer notre temps et nos priorités au travail



7704

## ARGUMENTER : UN LEVIER POUR CONVAINCRE

« Des techniques et des méthodes pour élaborer  
une argumentation performante et assertive. »



Tout collaborateur



14h



Présentiel



Pas de pré-requis

### OBJECTIFS

- Élaborer une stratégie.
- Préparer des arguments adaptés.
- Anticiper et gérer les objections.

### PROGRAMME

Élaborer sa stratégie d'argumentation

Maîtriser les tactiques d'argumentation

Influencer avec intégrité

Argumenter en négociation



## S’AFFIRMER POUR MIEUX COMMUNIQUER

« S’affirmer dans ses relations professionnelles  
pour faire face à toute situation et réussir. »



Tout collaborateur



14h



Présentiel



Pas de pré-requis

### OBJECTIFS

- Être sensibilisé aux bénéfices d’une communication affirmative.
- Identifier les techniques d’une communication affirmative.
- Adopter les attitudes gagnantes pour s’affirmer dans son environnement professionnel.

### PROGRAMME

Évaluer ses propres pratiques : auto-diagnostic individuel / test Dominique Chalvin

Connaître les 4 attitudes relationnelles et s’exercer à les identifier

Comment oser dire ? La méthode DESC

Être soi-même : une action légitime pour tous

Comment gérer son trac ? La respiration au service d’une communication assertive

Oser entendre les autres

Oser féliciter / Qui ? Comment ?



## ÉTABLIR DES RELATIONS POSITIVES ET SORTIR DES CONFLITS GRÂCE À L'ASSERTIVITÉ

« Développer sa capacité à établir des relations positives et à sortir des conflits. »



Tout collaborateur



14h



Présentiel



Pas de pré-requis

### OBJECTIFS

- Réagir positivement et gagner en confort dans ses relations professionnelles.
- S'affirmer dans le respect des autres et faire passer ses objectifs avec diplomatie.
- Développer un comportement adapté aux réactions d'agressivité, de passivité, de manipulation.

### PROGRAMME

#### **Mieux connaître son style relationnel : auto-diagnostic de ses relations à l'autre**

- Évaluer son fonctionnement en situation de communication et lors d'un conflit
- Découvrir ses comportements : l'agressivité, la passivité, la manipulation, l'assertivité
- Développer un comportement adapté aux réactions d'agressivité, de passivité, de manipulation

#### **Réagir aux comportements agressifs, passifs, manipulateurs, déstabilisants**

- Développer la maîtrise de soi : canaliser ses émotions et ses comportements
- Faire face à l'agressivité par un mode de communication verbale et non-verbale adaptée
- Gérer les personnalités difficiles
- Repérer et désamorcer les manipulations

#### **Formuler et recevoir une critique, savoir exprimer un désaccord**

- Savoir dire non sans agressivité en expliquant son refus
- Formuler une critique de manière constructive
- Gérer et utiliser les critiques justifiées et faire face aux critiques injustifiées

#### **Résoudre et prévenir les conflits**

- Découvrir et pratiquer les stratégies de communication adaptées aux cas les plus courants : conflits ouverts, conflits latents
- Repérer les sources de conflits, lever les zones de blocage
- S'entraîner aux techniques de négociation utilisant l'assertivité et comment amener chacun à sortir du conflit

#### **Instaurer des relations positives au quotidien et mieux s'affirmer**

- Savoir et oser demander
- Transformer les difficultés en éléments positifs et neutraliser les pensées négatives
- S'affirmer tout en respectant l'autre
- Reconnaître les qualités de l'autre, savoir faire un compliment
- Amener l'autre à adopter une attitude positive
- L'assertivité au quotidien : au téléphone, dans les courriers, en réunion, etc.



## OSEZ L'OPTIMISME

« Cultivez le meilleur de vous-même ! »



Tout collaborateur



3h30



Présentiel



Pas de pré-requis

### OBJECTIFS

- Cultiver le meilleur de soi-même.
- Rêver son futur.
- Sortir de sa zone de confort.
- Pratiquer la gratitude.

### PROGRAMME

**Cultiver les attitudes mentales positives**

**Expérimenter des exercices pour activer les zones cérébrales**

**Entraîner l'esprit à plus d'agilité**



## RENFORCER SES ACTIONS PAR L'EXPÉRIENCE

« Une approche spécifique qui mixe formation et co-développement pour travailler une situation issue de votre quotidien professionnel et travailler sur vos objectifs. »



Tout collaborateur souhaitant échanger avec ses pairs sur des problématiques rencontrées en situation de travail



7h



Présentiel



Pas de pré-requis

### OBJECTIFS

- Apprendre sur ses propres pratiques et les améliorer.
- Prendre conscience de ses apprentissages, les modéliser, les partager.
- Contribuer à l'amélioration des pratiques des autres.
- Consolider ses compétences en accompagnement.
- Développer un comportement d'écoute, de collaboration et de respect de bienveillance dans un groupe de travail.
- Favoriser la solidarité.
- Développer la transversalité.

### PROGRAMME

**Choix des situations managériales : identification des problématiques**

**Travailler les problématiques terrain : pratique du co-développement classique et flash**



## OSEZ DÉVELOPPER VOTRE POTENTIEL

« Pour passer à l'action sans attendre, ayons l'audace de prendre des risques.  
Le risque de rendre nos projets et nos rêves bien réels. »



Tout collaborateur



3h30



Présentiel



Pas de pré-requis

### OBJECTIFS

- Mettre en œuvre une démarche de motivation.
- Connaître et mettre en œuvre des méthodes pour favoriser l'implication des collaborateurs.
- Adapter son management pour amplifier les motivations et connaître les sources de démotivation.

### PROGRAMME

**Développer le meilleur de soi-même**

**Savoir s'entourer**

**Écouter son intuition**

**Avoir le sens du risque**

**Ne pas avoir peur de se tromper**



## SAVOIR GÉRER SES ÉMOTIONS DANS LE CADRE DE SON ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE - NIVEAU 1

« Faites de vos émotions les alliées de votre réussite en entreprise. »



Tout collaborateur



14h



Présentiel



Pas de pré-requis

### OBJECTIFS

- Identifier les différents paramètres liés aux émotions.
- Comprendre son propre fonctionnement face aux événements extérieurs.
- Identifier et utiliser les outils de gestion des émotions.

### PROGRAMME

#### La définition de l'émotion

- Qu'est-ce qu'une émotion ?

#### La formation d'une émotion

- Les profils rationnels et émotionnels
- Les différents stades de la formation d'une émotion
- Les différentes catégories d'émotions

#### L'identification des émotions

- Les émotions visibles et invisibles

#### L'identification de son fonctionnement face à un événement extérieur

- Le changement et ses effets
- Les réactions en fonction de son profil

#### L'identification des méthodes de gestion des émotions

- La gestion des convictions
- La communication comme outil de gestion des émotions
- Savoir dire «non» ou «oui» en fonction du contexte
- Développer la confiance en soi
- La prise de recul grâce aux positions de perception



## SAVOIR GÉRER SES ÉMOTIONS DANS LE CADRE DE SON ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE - NIVEAU 2

« Savoir gérer ses émotions et augmenter son quotient émotionnel. »



Tout collaborateur souhaitant aller plus loin dans la gestion des émotions



14h



Présentiel



Avoir suivi U150 (niveau 1)

### OBJECTIFS

- Identifier ce qu'est un quotient émotionnel.
- Avoir conscience de l'état émotionnel.
- Être capable de gérer les émotions négatives.
- Comprendre son fonctionnement face à un évènement extérieur.
- Utiliser les techniques corporelles de gestion des émotions.

### PROGRAMME

#### La définition du quotient émotionnel

- Qu'est-ce qu'un quotient émotionnel ?

#### Le conditionnement émotionnel

- La reprogrammation mentale positive
- La cartographie

#### La gestion des émotions négatives

- L'état d'esprit face à un stimulus

#### L'identification de son fonctionnement face à un évènement extérieur

- La prise de décision en pleine conscience
- Les différents types d'intelligences face aux émotions

#### L'approche kinesthésique de la gestion des émotions

- Le corps comme outil de gestion des émotions



## AMÉLIOREZ VOTRE RELATION CLIENT GRÂCE AU LÂCHER-PRISE

« Une formation qui favorise l'expérimentation et la prise de recul. »



Tout collaborateur amené à interagir avec des clients (face-à-face ou téléphone)



7h



Présentiel



Pas de pré-requis

### OBJECTIFS

- Identifier les saboteurs et les comportements inefficaces dans vos relations avec les clients.
- Trouver l'antidote pour les améliorer grâce à des techniques de lâcher prise.

### PROGRAMME

#### Découvrez deux modèles

##### L'assertivité

- Définition
- Les 4 accords Tolstèques

##### Les messages contraignants

- Étude des 5 messages contraignants et leurs antidotes
- Étude du triangle dramatique de Karpman
- Pratique de la méthode DESC



## OPTIMISER VOS RÉUNIONS

« Des réunions actives et attractives : les bonnes pratiques pour apprendre à les préparer, les animer, les gérer et les exploiter. »



Tout collaborateur amené à conduire des réunions



14h



Présentiel



Pas de pré-requis

### OBJECTIFS

- Apprendre à préparer efficacement vos réunions.
- Découvrir comment animer vos réunions de façon productive et obtenir la participation active de tous.
- Développer votre aisance dans la gestion des situations et des participants difficiles.

### PROGRAMME

#### Faire le point sur vos pratiques actuelles en conduite de réunions

- Points forts
- Axes d'amélioration

#### Organiser et préparer en amont

- Ce qui détermine l'efficacité de la réunion

#### S'entraîner aux techniques d'animation

- Les 5 règles de l'animateur efficace

#### Assurer le bon déroulement de la réunion et obtenir la participation active de tous ses membres

- Maîtriser les situations délicates et les participants difficiles

#### Exploiter la réunion pour agir

- La prise de notes
- Rédaction rapide de compte rendu



■ Gérer la multi-sollicitation au quotidien	73
■ Améliorer l'expérience client interne	74
■ Développer l'esprit de groupe	75
■ Pratiquer l'écoute active	76
■ Développer les clés de son efficacité au quotidien	77
■ Développer son impact visuel	78
■ Adapter sa communication intergénérationnelle	79
■ Dynamiser ses animations de groupe	80
■ Organiser ses idées avec créativité	81

## Formacours en résumé

### Qu'est ce que c'est ?

Nouveau mode de formation rapide, dispensé au plus proche des collaborateurs, sur des thèmes très opérationnels

### Modalités

1/2 journée en formation présentielle et 15 minutes en formation distancielle

### Cible

Tous les collaborateurs de La Banque Postale, des Services financiers et du Réseau la Poste

### Où ?

Les formations auront lieu au plus près des collaborateurs



« Vous êtes chargé de clientèle, ce module est fait spécifiquement pour vous ! Plus de confort dans votre relation avec les clients. »



Tout collaborateur



3h45



Formacours



Pas de pré-requis

### OBJECTIFS

- Connaître ce qu'est la multi-sollicitation.
- Être capable d'accueillir et servir plusieurs clients en même temps.

### PROGRAMME

La multi-sollicitation, de quoi parle-t-on ?

Les bonnes postures



## AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT INTERNE



Tout collaborateur



3h45



Formacours



Pas de pré-requis

### OBJECTIFS

- Sensibiliser aux enjeux de la démarche expérience client interne/externe.
- Connaître les outils et les comportements nécessaires à l'amélioration de la qualité de leurs relations aux clients internes et du client final.
- Être capable d'améliorer au quotidien la relation client/fournisseur interne.

### PROGRAMME

Introduction à la notion de « client interne »

Les bonnes pratiques et le traitement des irritants



## DÉVELOPPER L'ESPRIT DE GROUPE |



Tout collaborateur



3h30



Formacours



Pas de pré-requis

### OBJECTIFS

- Apprendre à se connaître pour mieux coopérer.
- Identifier des clés de réussite et des outils pour la cohésion de groupe.
- Construire une charte de groupe.
- Analyser comment le maintien de la cohésion s'opère dans le temps.

### PROGRAMME

**Mieux se connaître pour mieux coopérer**

**Des clés de réussite et des outils pour la cohésion de groupe dans un monde 3.0**

**Construire une charte de groupe**

**Le maintien de la cohésion dans le temps dans un monde 3.0**



## PRATIQUER L'ÉCOUTE ACTIVE

« Formation ayant pour objectif de développer l'écoute. »



Tout collaborateur



3h45



Formacours



Pas de pré-requis

### OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de l'écoute.
- Renforcer mon écoute.
- Être capable d'appliquer les bonnes techniques d'écoute.

### PROGRAMME

Qu'est ce que l'écoute active ?

Améliorer l'écoute active

Pratiquer l'écoute active



« Face aux nombreuses activités et à l'accélération du rythme des projets,  
comment mieux s'organiser pour être toujours plus efficace ? »



Tout collaborateur



3h45



Formacours



Pas de pré-requis

### OBJECTIFS

- Identifier ses modalités de travail et partager ses pratiques de gestion du temps.
- Identifier différentes méthodes d'optimisation de tâches.
- S'entraîner à une ou plusieurs méthodes sur un cas concret.
- Découvrir différents outils physiques et digitaux utilisables au quotidien.

### PROGRAMME

#### Identification et partage des modalités de travail

#### Proposition de méthodes et d'outils pour gérer son temps

- Présentation méthodes
- Application méthodes

#### Boîte à outils d'optimisation de la répartition du temps de travail



## DÉVELOPPER SON IMPACT VISUEL

« Échanger avec les participants sur la question suivante : pour vous, c'est quoi une communication écrite / visuelle impactante ? »



Tout collaborateur



3h45



Formacours



Pas de pré-requis

### OBJECTIFS

- Connaître les différentes intentions de communication.
- Connaître les bonnes pratiques permettant d'organiser sa communication.
- Identifier les éléments clés d'un message à traduire visuellement.
- Élaborer une communication visuellement attrayante et créative.

### PROGRAMME

Les intentions de communication

Les bonnes pratiques de la communication visuelle

Synthèse



## ADAPTER SA COMMUNICATION INTERGÉNÉRATIONNELLE

« Savoir communiquer et adapter son discours. »



Tout collaborateur



3h45



Formacours



Pas de pré-requis

### OBJECTIFS

- Définir les caractéristiques et les attentes.
- Découvrir les techniques et tirer profit de la diversité culturelle et générationnelle.
- Identifier les outils et encourager la coopération et le partage de connaissances entre générations.

### PROGRAMME

**Les repères intergénérationnels**

**Les modes de communication des différentes générations**

**Accueillir et tirer profit des différences intergénérationnelles**



« Avoir les outils et les méthodes pour faciliter la cohésion d'équipe,  
la co-construction et le co-design. »



Tout collaborateur



3h45



Formacours



Pas de pré-requis

## OBJECTIFS

- Favoriser l'implication de vos participants quels qu'ils soient.
- Découvrir et tester une liste de méthodes d'animation, numériques ou non, utilisables en réunion.

## PROGRAMME

**Les clés de la dynamique au profit d'un objectif commun**

**Les attitudes verbales / non verbales et la structure du discours**

**Les méthodes « favorables » à vos animations**



## ORGANISER SES IDÉES AVEC CRÉATIVITÉ

« Faire preuve de créativité. »



Tout collaborateur



3h45



Formacours



Pas de pré-requis

### OBJECTIFS

- Effectuer un état des lieux du processus créatif.
- Découvrir les 4 phases du processus créatif.
- Assimiler des méthodes et outils structurants synthétiques pour une réflexion individuelle.
- Découvrir des applications digitales facilitatrices pour organiser de manière créative.

### PROGRAMME

Définir le principe de méthodologie créative

Méthodologies et outils

Proposition d'applications digitales