

## TECHNICIEN CONSEIL CIEL PAYE

Filière





PROGRAMME  
DE LA FILIERE

## Programme

### OBJECTIFS

- Se familiariser à la fonction Paye
- Maîtriser les grands principes du logiciel Ciel Paye
- Assister les utilisateurs à distance, afin de résoudre au plus vite leurs incidents
- Gérer le dialogue technicien/utilisateur
- Conforter ses acquis en orthographe/grammaire
- Connaître les fonctions de base de Word, Excel, Powerpoint et Outlook
- Mettre en pratique

### **Méthodes pédagogiques. Pour l'ensemble des stagiaires, le cours intégrera les suivantes :**

- Alternance d'exercices, cas pratiques, QCM et de notions théoriques
- Evaluations

### **Moyens pédagogiques**

- AJC met à la disposition de chaque stagiaire un accès à notre plateforme à distance ainsi qu'éventuellement les logiciels utiles dans le cadre de chaque module
- Les supports de cours seront remis via notre la plate-forme de téléchargement Quest et/ou AJC Classroom

### METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

### Informations concernant les classes virtuelles

- Pour les formations en classe virtuelle, avec @JC CLASSROOM, vous profiterez des mêmes possibilités et interactions avec votre formateur que lors d'une formation présentielle : votre formation se déroulera en connexion continue 7h/7.
- Vous pourrez échanger directement avec le formateur et l'équipe pédagogique à travers notre système de visioconférence, mais aussi grâce aux forums et chats présents dans @JC CLASSROOM.
- Votre formateur sera à même de vérifier l'avancement de votre travail et de vous évaluer à l'aide d'exercices et de cas pratiques. Cela lui permettra de vous apporter un suivi pédagogique et des conseils personnalisés pendant toute la durée de la formation.
- Notre équipe technique vous enverra les modalités de connexion (accès, identifiants, dates, heures et numéro de la hotline) par mail dès votre inscription.
- Si vous rencontrez un problème de connexion, vous pourrez joindre à tout moment (avant ou même pendant la formation) notre hotline assistance technique au 01 82 83 72 41 ou par mail ([hotline@ajc-formation.fr](mailto:hotline@ajc-formation.fr))

### PRE-REQUIS

Des notions d'informatique générales et de bureautique seraient un plus

### PARTICIPANTS

Techniciens, consultants, profils en reconversion

### LIEU

Distanciel

### CERTIFICATION / ATTESTATION

Attestation de formation



---

---

PROGRAMMES  
DÉTAILLÉS

# Programme - Contenu pédagogique

CIEL PAYE	LA FONCTION PAYE	10 jours
OFFICE ET INFORMATIQUE	WORD	1 jour
	EXCEL	2 jours
	POWERPOINT	1 jour
	OUTLOOK	1 jour
	INFORMATIQUE	5 jours
COMPORTEMENTAL	ROLE ET COMPORTEMENT	2 jours
	GESTION DU TEMPS ET DES PRIORITES	1 jour
	AFFIRMATION DE SOI ET GESTION DES CONFLITS	2 jours
	TRAVAIL EN EQUIPE	1 jour
	DEVELOPPER SON AISANCE AU TELEPHONE	3 jours
	INTELLIGENCE EMOTIONNELLE	2 jours
	DEVELOPPER SON ASSERTIVITE	1 jour
ECRITS PROFESSIONNELS	FRANCAIS : ÉCRIRE SANS FAUTE D'ORTHOGRAPHE	5 jours
	REDIGER DES MESSAGES EFFICACES	2 jours
METHODE	DIAGNOSTICITE ET RESOLUTION D'INCIDENTS	2 jours
CIEL PAYE	CIEL PAYE	16 jours



CIEL PAYE

# LA FONCTION PAYE

11 jours,  
77 heures



DISTANCIEL

## PROGRAMME DU MODULE

### DROIT DU TRAVAIL ET PAYE

#### Les conditions générales de la paie

- Travailleurs salariés et travailleurs non salariés
- Sources juridiques de la paie
- Champ d'application du code du travail
- Accords de branche et accords d'entreprise

#### Les formalités d'embauche

- La déclaration préalable à l'embauche
- Autres formalités à effectuer
- Autres obligations à remplir

#### La fixation du salaire - Le contrôle des minima

- SMIC, minimum conventionnel, minimum garanti
- Éléments à prendre en compte dans les salaires minima
- Le principe « à travail égal, salaire égal »

#### L'incidence de la durée du travail sur la paie

#### Le temps de travail effectif

#### La structure d'une fiche de paie

- Les différentes zones du bulletin de salaire
- Forme, mentions obligatoires, mentions facultatives, mentions interdites
- Le bulletin de paie clarifié
- Le bulletin de paie électronique
- Mensualisation

#### La détermination du salaire brut

#### Le salaire de base

#### Heures supplémentaires : définition, calcul, majoration, quota

#### Le travail à temps partiel, les heures complémentaires, et les compléments d'heures

#### Les jours fériés

#### Les primes, les gratifications

#### Les congés payés

#### Heures et jours d'absence : les différents modes de calcul

#### Maladie, maternité, paternité, accident du travail

- Accident du travail / Maladie professionnelle / Maladie non professionnelle Accident du travail / Maternité
- Indemnité légale et conventionnelle (indemnisation complémentaire par l'employeur)
- Reprise éventuelle de versement du salaire en cas d'inaptitude

#### Les congés pour enfant malade et les autres congés

- Les congés pour enfant malade
- Les autres congés non rémunérés

#### Les avantages en nature et les frais professionnels (Incidence sur le brut et le net)

- Qu'est ce qu'un avantage en nature ?
- Distinction entre avantages en nature et frais professionnels
- Montants des avantages en nature et des frais professionnels

## OBJECTIFS

### ▪ Rendre le stagiaire capable de :

- comprendre la paie
- savoir quels éléments renseigner dans un logiciel de paie
- réaliser les déclarations sociales (DSN), les contrôler
- mesurer l'importance du paramétrage et de la saisie correcte des éléments de la paie.

# LA FONCTION PAYE (Suite 1)

10 jours,  
70 heures



DISTANCIEL

## PROGRAMME DU MODULE

### Participation aux frais de transport en commun (Incidence sur le net)

- Modalités de prise en charge en cas d'utilisation des transports en commun
- Modalités de prise en charge en cas d'utilisation du véhicule personnel

### Frais professionnels (Incidence sur le net)

- Les modes d'indemnisation
- Le cas de la DFS (abattement forfaitaire pour le calcul des cotisations)

### Le départ du salarié – Incidence sur le brut et le net

- Fin CDD, démission, retraite, licenciement, rupture conventionnelle
- Indemnité de précarité
- Indemnité compensatrice de congés payés
- L'indemnité légale de licenciement
  - Bénéficiaires
  - Montant de l'indemnité
  - Salaire de référence
  - Régime fiscal et social
- Indemnités de rupture conventionnelle
- Indemnités de transaction
- Le maintien des garanties santé et prévoyance
- Le départ à la retraite
  - La mise à la retraite d'un salarié
  - Le départ volontaire à la retraite

### Le calcul du salaire net à payer et du net imposable

- Le salaire net à payer
- Le salaire net imposable
- Le prélèvement à la source

### Les saisies sur salaire

- Sommes saisissables et insaisissables

- Le paiement direct pour les dettes alimentaires
- L'avis à tiers détenteur pour les dettes fiscales
- Ordre à respecter

### Prêts ou avances au salarié

### Les autres éléments à ajouter au salaire net

### LE CALCUL DES CHARGES SOCIALES SUR LA PAIE

### Les cotisations sociales, destination, assiette, calcul

### Les principales cotisations

- Bases de calcul : salaire brut et tranches de cotisations
- Assiettes de cotisations et taux de cotisations
- Part salariale et part patronale
- Précisions sur le calcul des plafonds
- Les cotisations de Sécurité Sociale
- Les cotisations pour la perte d'emploi
- Les autres cotisations collectées par l'URSSAF
- Les cotisations de retraite complémentaires
- La complémentaire santé (mutuelle, frais de santé)
- Autres cotisations
- Tableau des cotisations et taxes assises sur les salaires
- Plafond de la Sécurité sociale, tranches, et régularisation progressive
- Le calcul des plafonds et des tranches : le mécanisme de la régularisation progressive

## OBJECTIFS

- Rendre le stagiaire capable de :
  - comprendre la paie,
  - savoir quels éléments renseigner dans un logiciel de paie
  - réaliser les déclarations sociales (DSN), les contrôler
  - mesurer l'importance du paramétrage et de la saisie correcte des éléments de la paie.



# LA FONCTION PAYE (Suite 2)

10 jours,  
70 heures



DISTANCIEL

## PROGRAMME DU MODULE

- Régularisation des plafonds à temps partiel
- Cas particuliers de calculs des plafonds
- L'impact des seuils d'effectifs sur le calcul de certaines cotisations

### LES CALCULS DE COTISATIONS COMPLEXES

#### Réduction générale des cotisations patronales sur les bas salaires, CSG CRDS

- La CSG et La CRDS
- La réduction générale des cotisations patronales sur les bas salaires (ex réduction Fillon)
- Le versement de transport
- Les limites d'exonération applicables aux régimes de retraite supplémentaire, de
- Exonération de cotisations sur les heures supplémentaires et complémentaires
  - Rémunérations entrant dans le champ de la réduction
  - Modalités de calcul
  - Imputation de la réduction
  - Cas particulier des apprentis
  - Modalités déclaratives
  - Traitement fiscal
- La réduction de charges patronales sur les heures supplémentaires
- Le forfait social
  - Sommes assujetties au forfait social
  - Sommes exclues
  - Taux du forfait social

#### Quelques particularités concernant le calcul des charges sociales

#### Sommes versées à l'occasion ou après la rupture du contrat

#### La contribution sur les retraites chapeau

#### La contribution sur les indemnités de mise à la retraite

#### Les principaux contrats d'aide à l'emploi

- Le contrat de professionnalisation
- Le CUI-CIE
- Le CUI-CAE (Contrat d'accompagnement dans l'emploi)
- Les contrats d'apprentissage
- Les emplois d'avenir
- Les stages

#### Quelques autres aides à l'emploi

#### Les bases forfaitaires de cotisations (formateurs occasionnels notamment)

#### Le décalage de paie

#### Prime exceptionnelle de pouvoir d'achat

#### Quelques types de paie spécifiques

#### LES ETATS LIES A LA PAIE, LE CONTRÔLE ET LE PAIEMENT DES CHARGES SOCIALES

#### Documents et formalités accompagnant la dernière paie

- Certificat de travail
- Solde de tout compte
- Attestation Pole Emploi, AED, AER

#### Livre de paie et autres états issus du logiciel de paie

## OBJECTIFS

- Rendre le stagiaire capable de :

- comprendre la paie,
- savoir quels éléments renseigner dans un logiciel de paie
- réaliser les déclarations sociales (DSN), les contrôler
- mesurer l'importance du paramétrage et de la saisie correcte des éléments de la paie.

# LA FONCTION PAYE (Suite 3)

## PROGRAMME DU MODULE

### La déclaration sociale nominative

- Déclarations remplacées
- Deux types de DSN à produire
- DSN de signalements d'événements
- DSN mensuelle
- Le rôle fondamental du paramétrage du logiciel de paie pour la DSN
- Les modes de contrôle de la DSN avant son envoi
- Les blocs de régularisation dans la DSN
- Transmission des données

### La disparition des déclarations annuelles

- La DADS-U 4DS, remplacée par les DSN
- Périodicité de paiement
- La participation à la formation continue
- Le compte personnel de formation (CPF)
- La taxe d'apprentissage
- La déclaration annuelle d'emploi des travailleurs handicapés
- La participation à l'effort de construction
- La taxe sur les salaires
- La DAS 2
- La déclaration des mouvements de main-d'œuvre (DMMO)

### Conclusions

10 jours,  
70 heures



DISTANCIEL

## OBJECTIFS

- Rendre le stagiaire capable de :
  - comprendre la paie,
  - savoir quels éléments renseigner dans un logiciel de paie
  - réaliser les déclarations sociales (DSN), les contrôler
  - mesurer l'importance du paramétrage et de la saisie correcte des éléments de la paie.



OFFICE ET  
INFORMATIQUE

# WORD

1 jour,  
7 heures



DISTANCIEL

## PROGRAMME DU MODULE

### Premier pas dans Word

- Présentation de l'interface
- Menu, barre d'outils, règle
- Mode affichage écran
- La gestion courante des documents (ouvrir, enregistrer, fermer)..
- Aide, utilisation du compagnon

### Saisie, sélection et déplacement

- Saisir et corriger du texte
- Sélection Clavier et Souris
- Déplacement

### Formatage simple

- Polices, Tailles, attributs de caractère
- Listes à puces
- Paragraphes : Alignement, espacement, interlignage
- Bordures et trames
- Insertion des caractères spéciaux

### Retraits et tabulations

- Poser des Retraits de paragraphe
- La tabulation : utilisation du menu et de la règle

### Edition de texte

- Rechercher, Remplacer du texte
- Cliquer-taper... où vous voulez
- Couper, Copier, Coller
- Presse Papier Office

### Vérifier un document

- Correction orthographique et grammaticale
- Recherche des synonymes
- Statistiques
- Synthèse automatique

### Mise en page et impression

- Marges, format papier, disposition
- Les fonctions d'impression

### Mise en forme avancée

- Les Sections
- Les Colonnes

### Mise en page avancée

- En-têtes et pieds de page
- Mise en Page avec les sections
- Insérer un saut de page
- Insérer des Numéro de page

### Les tableaux

- Création d'un tableau simple
- Modification du tableau

### Barre d'outils dessins

- Objets WordArt
- Traits, courbes, formes libres, formes automatiques
- Graphiques (Ms Graph)
- Exploration de l'ensemble de la barre d'outils

### Editions automatiques

- Outil de correction automatique
- Utilisation des insertions automatiques existantes
- Création d'Insertions Automatiques
- Appeler une Insertion Automatique
- Imprimer les Insertions
- Automatiques

### Liaisons entre Word et Excel

- Insérer un tableau Excel dans Word

## OBJECTIFS

- Connaître les fonctions essentielles du logiciel WORD.
- Rédiger un courrier ou un document de quelques pages avec une présentation efficace et agréable.

## EXCEL

2 jours,  
14 heures



DISTANCIEL

### PROGRAMME DU MODULE

#### Se repérer dans Excel

- Les classeurs, feuilles de calculs et cellules
- Utiliser les barres d'outils
- Utiliser l'aide

#### Concevoir des tableaux

- Analyser les concepts de base d'un tableur
- Mettre en place des formules et les automatiser
- Gérer les cellules : saisie, écriture et recopie de formules, modification
- Distinguer les modes d'adressages : absolu, relatif
- Nombreux exercices d'application : calculs statistiques, budgets, tableaux de bord, résultats commerciaux, gestion de stocks, analyse des ventes

#### Présenter les tableaux et les imprimer

- Formater les cellules : présenter les chiffres, le texte, les titres
- Appliquer une mise en forme automatique
- Insérer, supprimer des lignes ou colonnes, déplacer des champs
- Insérer des commentaires
- Effectuer La mise en page
- Définir une zone d'impression
- Imprimer tout ou partie avec titre et pagination

#### Gérer ses classeurs

- Enregistrer et ouvrir un fichier
- Organiser ses tableaux dans les classeurs
- Insérer, supprimer, déplacer une feuille à l'intérieur d'un classeur

- Modifier plusieurs feuilles simultanément: groupe de travail.

#### Automatiser les calculs en utilisant les fonctions d'Excel

- Calculer des pourcentages, établir des ratios
- Effectuer des statistiques: SOMME (), MOYENNE ()
- Appliquer des conditions :SI ()
- Utiliser les fonctions date: MAINTENANT (), AUJOURDHUI ()
- Consolider plusieurs feuilles d'un classeur avec la fonction SOMME ()

#### Lier des feuilles de calcul pour intégrer les résultats

- Transférer des données vers un autre tableau
- Liaisons dynamiques: copier/coller avec liaison
- Créer des tableaux de synthèse
  - Utiliser une base de données (ou liste)Trier une liste
- Interroger une base de données, extraire des enregistrements: filtres automatiques
- Calculer des sous-totaux
- S'initier aux tableaux croisés dynamiques
  - Visualiser les données à l'aide de graphiques
- Générer des graphiques à partir du tableau
- Modifier la présentation : histogrammes, courbes, secteurs
- Ajouter ou supprimer une série

### OBJECTIFS

- Connaître les fonctions essentielles du logiciel EXCEL.
- Effectuer des premiers tableaux et feuilles de calcul.
- Se familiariser aux tableaux croisés dynamiques

## EXCEL (Suite)

### PROGRAMME DU MODULE

#### Communiquer avec d'autres logiciels

- Intégrer un tableau Excel dans un document Word ou une présentation PowerPoint

#### Les tableaux croisés dynamiques

- Structure d'un tableau croisé dynamique
- L'assistant Tableau et Graphique croisés dynamiques
- Modifier un tableau croisé dynamique
- Mettre en forme un tableau croisé dynamique

2 jours,  
14 heures



DISTANCIEL

### OBJECTIFS

- Connaître les fonctions essentielles du logiciel EXCEL.
- Effectuer des premiers tableaux et feuilles de calcul.
- Se familiariser aux tableaux croisés dynamiques

# POWERPOINT

1 jour,  
7 heures



DISTANCIEL

## PROGRAMME DU MODULE

### Les règles d'or d'une bonne présentation

- L'impact d'une présentation efficace
- Les règles d'or à respecter
- Les pièges à éviter

### Concevoir une présentation : acquérir une méthode de travail

- Les 5 étapes pour construire une présentation
- Utiliser les différents modes d'affichage
- Mettre au point son plan
- Travailler chaque diapositive

### Définir la ligne graphique de votre présentation

- Appliquer un modèle de conception
- Personnaliser l'arrière-plan
- Définir les couleurs
- Utiliser les masques pour mettre en forme le texte, les puces ou insérer un logo
- Distinguer masque de titre et masque des diapositives

### Organiser ses diapositives

- Utiliser le mode trieuse
- Supprimer, insérer, déplacer, dupliquer, masquer des diapositives

### Enrichir et personnaliser le contenu des diapositives

- Utiliser les bibliothèques d'images de Microsoft
- Mettre au point des graphiques, des organigrammes, des tableaux...
- Insérer un tableau ou un graphique Excel avec ou sans liaison

- Insérer un objet WordArt, le modifier
- Élaborer des schémas : zones de texte, formes...
- Positionner, aligner et répartir les différents objets

### Travailler le diaporama et le projeter

- Définir l'enchaînement des diapositives
- Effet de transition d'une diapositive à l'autre
- Effet d'animation sur les textes et les objets
- Exploiter les fonctionnalités du mode diaporama au cours de la réunion : naviguer entre les diapositives, inhiber l'écran...
- Trucs et astuces pour réussir son intervention

### Concevoir les documentations associées à la présentation

- Créer les commentaires associés.
- Imprimer différents supports papier

## OBJECTIFS

- Maîtriser les fonctions essentielles du logiciel Powerpoint
- Etre capable d'effectuer des présentations.

# OUTLOOK

1 jour,  
7 heures



DISTANCIEL

## PROGRAMME DU MODULE

### Découvrir Outlook et les principaux éléments qui le caractérisent

- Les paramètres d'affichage et la barre de raccourcis
- Découvrir la barre d'outils et la barre d'état

### Utiliser sa boîte de réception

- Paramétrer la boîte de réception  
Concevoir et envoyer un e-mail
- Créer des présentations automatiques : modèles et signatures
- Joindre un ou plusieurs documents à l'envoi d'un e-mail

### Trier et gérer son courrier

- Créer différents dossiers en fonction de la nature de vos e-mails
- Copier ou déplacer un e-mail Supprimer vos e-mails

### Créer un carnet d'adresses

- Saisir les adresses de messagerie de nouveaux contacts
- Classer ses contacts par groupes et gérer son carnet d'adresses
- Concevoir et gérer une liste de distribution

### Gérer son agenda

- Saisir les adresses de messagerie de nouveaux contacts
- Classer ses contacts par groupes et gérer son carnet d'adresses
- Concevoir et gérer une liste de distribution

### Utiliser le bloc-notes

### Personnaliser Outlook 2010 pour l'adapter à son activité

- Paramétrer les options d'Outlook pour gagner du temps.
- Accéder directement à l'essentiel : personnaliser le ruban, les affichages, les favoris.
- Adapter Outlook à son activité : définir des champs, des catégories, des indicateurs.

### Traiter un volume important de mails, organiser le classement et l'archivage

- Purger sa boîte de réception en s'appuyant sur la méthode CAP.
- Exploiter les indicateurs de suivi, les conversations et outils de recherche.
- Exploiter les fichiers de données (pst) pour désengorger sa boîte à lettres.
- Créer des règles pour filtrer et classer automatiquement ses mails.
- Enregistrer des actions rapides pour les manipulations les plus courantes : transfert, classement, modèles, Â...
- Collecter rapidement une information : les boutons de vote.
- Gérer ses mails pendant son absence.
- Filtrer le courrier indésirable (Spam).
- Paramétrer l'archivage automatique.

## OBJECTIFS

- Maîtriser les fonctions essentielles du logiciel OUTLOOK
- Adapter Outlook 2010 à son activité pour gagner du temps et mieux s'organiser.
- Optimiser la gestion de ses mails.
- Maîtriser l'envoi et la réception des pièces jointes.
- Gérer ses contacts, son agenda, ses tâches.
- Partager des ressources collectives.



# INFORMATIQUE

5 jours,  
35 heures



DISTANCIEL

## PROGRAMME DU MODULE

### Avant de passer à Windows 10

- Mise à jour vers Windows
- Faut-il faire une sauvegarde avant mise à niveau ?
- Caractéristiques minimales pour passer à Windows 10
- L'icône Obtenir Windows 10 n'apparaît pas dans la zone de notifications
- Mes applications et périphériques fonctionneront ils sous Windows 10 ?
- Disparition de Windows Media Center

### Découverte de Windows 10

- Première approche du menu Démarrer
- Les sessions Windows 10
- Les zones sensibles de l'écran n'existent plus
- Ouvrir une session Windows
- Créer un mot de passe image/un code confidentiel
- Restaurer le mot de passe d'un compte Microsoft
- L'assistante vocale Cortana
- Configurer Cortana pour la voix
- Parler à Cortana
- Rechercher fichiers et information
- Demander à Cortana de rester à l'écoute
- Paramétrer Cortana
- Le mode continuum
- Synchronisation des appareils
- Géolocalisation
- Ancrer des applications
- Accès aux applications et bureaux virtuels
- Raccourcis clavier utiles

### Personnaliser le menu Démarrer

- Réorganisation des vignettes
- Gestion des groupes
- Supprimer des vignettes du menu Démarrer
- Ajouter des vignettes dans le menu Démarrer
- Afficher toutes les applications dans le menu Démarrer
- Choisir la taille du menu Démarrer

### Personnaliser l'écran de verrouillage

- Modifier l'arrière-plan de l'écran de verrouillage
- Personnaliser les notifications sur l'écran de verrouillage
- Un diaporama sur l'écran de verrouillage

### Personnaliser l'ordinateur

- Comment personnaliser l'ordinateur
- Utiliser un économiseur d'écran
- Modifier la résolution de l'écran
- Modifier l'arrière-plan et les couleurs du bureau
- Choisir un thème d'affichage
- Associer des sons aux événements
- Personnaliser la barre des tâches
- Ajouter une imprimante
- Choisir l'imprimante par défaut
- Imprimer dans un fichier PDF
- Associer applications et fichiers
- Programmes par défaut
- Ajouter un compte d'utilisateur
- Basculer entre les comptes d'utilisateurs
- Paramétrer la souris
- Gestion des notifications
- Options d'ergonomie

## OBJECTIFS

- Découvrir toutes les fonctionnalités du système d'exploitation

# INFORMATIQUE (Suite)

## PROGRAMME DU MODULE

### Stockage et gestion des fichiers

- Installer et désinstaller des applications
- Installer/désinstaller un programme à partir d'un CD ou d'un DVD
- Installer/désinstaller un programme à partir d'Internet
- L'Explorateur de fichiers
- Définir un point de restauration
- Restauration système
- Actualiser/réinitialiser l'ordinateur
- Historique des fichiers
- Copier des fichiers
- Gestion des images ISO
- Groupement résidentiel et réseau
- Bibliothèques
- Défragmenter le disque dur
- Nettoyez vos unités de masse
- Sauvegarde des données
- La Corbeille
- Windows Update
- Synchronisations sur PC, téléphone et tablette

### Internet

- Se connecter à Internet
- Découverte de Microsoft Edge
- Modification de la page de démarrage
- Recherche sur le Web
- Téléchargement d'un fichier
- Personnaliser Microsoft Edge
- Navigation in Private
- Epingler un site sur le menu Démarrer
- Utiliser Cortana dans Microsoft Edge
- Liste de lectures

- L'application Courrier
- L'application Calendrier
- L'application Skype
- OneDrive

### Multimedia

- L'application Photos
- Interfaçage d'un appareil photo numérique
- Lecture d'un CD-audio
- Copier de la musique à partir d'un CD-audio
- Copier des morceaux sur un lecteur MP3
- Lecture de DVD-vidéo
- Autres applications multimédia

### Système et sécurité

- Amélioration de la sécurité
- Accès aux outils d'administration
- Gestionnaire des tâches
- Contrôle de compte d'utilisateur
- Windows Defender
- Windows SmartScreen
- Le pare-feu de Windows 10

5 jours,  
35 heures



DISTANCIEL

## OBJECTIFS

- Découvrir toutes les fonctionnalités du système d'exploitation



COMPORTEMENTAL

# ROLE ET COMPORTEMENT

2 jours,  
14 heures



DISTANCIEL

## PROGRAMME DU MODULE

### **Pourquoi s'intéresser aux comportements ?**

- Qu'est-ce qu'un comportement ? Qu'est-ce qu'un rôle ?
- En quoi les comportements peuvent faire la différence ?
- Pourquoi choisit-on d'adopter un comportement ? Le processus d'apprentissage d'un « savoir-être »

### **Adopter la meilleure stratégie de coopération pour mieux travailler en équipe**

- Comment agir pour des développer des relations positives et durables ?
- La théorie CRP

### **Savoir communiquer et éviter les malentendus**

- Pourquoi la communication passe-t-elle mal : les filtres, le cadre de référence ?
- Savoir utiliser l'écoute active : questionnement ouvert et reformulation
- Savoir convaincre : comment influencer positivement les échanges

### **Comment faire évoluer ses comportements**

- Qu'est-ce qui conditionne nos comportements ?
- Sur quel levier agir pour ajouter des « cordes à son arc »

### **Comprendre sa personnalité et mieux cerner celle des autres**

- Savoir se situer et comprendre en quoi notre personnalité se traduit à travers nos comportements
- Situer les autres et comprendre leur

mode de fonctionnement pour mieux coopérer

### **Développer son intelligence émotionnelle pour modifier ses comportements**

- Qu'est-ce que l'intelligence émotionnelle ?
- En quoi notre QE est-il déterminant par rapport à nos comportements
- Apprendre à gérer son stress pour éviter les comportements inadaptés
  - Le stress : de quoi parle-t-on ?
  - Comment prévenir le stress et le gérer ?

### **Appréhender le rôle des croyances et de l'éducation dans nos comportements**

- Qu'est-ce qu'une croyance ?
- Pourquoi conditionnent-elles nos comportements ?

### **L'assertivité et l'empathie pour mieux travailler en équipe**

- Qu'est-ce que l'assertivité ? Qu'est-ce que l'empathie ?
- La notion de respects des besoins et de gagnant-gagnant
- Savoir recadrer un comportement qui ne nous convient pas et renouer avec des relations positives

## OBJECTIFS

- La communication interne et externe au sein de l'entreprise
- Adapter et maîtriser les différents types de communication pour accroître son efficacité personnelle

# GESTION DU TEMPS ET DES PRIORITES

1 jour,  
7 heures



DISTANCIEL

## PROGRAMME DU MODULE

### Le temps : un allié de la croissance professionnelle

#### Connaître les différentes manières de structurer son temps

- Types de personnalités et structuration du temps
- Bilan de ses pratiques actuelles et de l'influence de son environnement
- Prise de conscience individuelle, premier diagnostic et niveaux de motivation de chacun

#### Savoir faire des choix

- Clarifier sa mission et les tâches qui en découlent
- Fixer et fractionner des objectifs
- Hiérarchiser ses priorités
- Savoir filtrer, sélectionner les véritables urgences

#### Maîtriser son temps sans subir

- Déterminer et agir sur les "voleurs de temps"
- Mieux renoncer pour mieux choisir

#### Gérer son temps avec les autres

#### Savoir dire "non"

- Gérer les interruptions
- Savoir déléguer

#### Utiliser ses forces positives

- Mieux connaître son capital énergie, ses rythmes de travail
- Contacter ses ressources positives, s'en servir comme multiplicateur d'énergie
- Savoir se concentrer, se motiver,

s'arrêter, se relaxer

#### Intégrer le stress

- Rôle du stress, personnalités sensibles
- Se servir du "bon" stress, se protéger du "mauvais" stress
- Gestion des situations de stress les plus fréquentes ou cas particuliers

#### Qu'acceptez-vous de changer ?

- Déterminer les points réalistes de son contrat de changement
- Visualiser les résultats, modéliser ceux qui savent gérer leur temps

## OBJECTIFS

- Acquérir des outils et des méthodes de gestion du temps afin de mettre en place des comportements nouveaux
- Prendre conscience de son comportement
- Reprendre le contrôle de son temps

# AFFIRMATION DE SOI ET GESTION DES CONFLITS

2 jours,  
14 heures



DISTANCIEL

## PROGRAMME DU MODULE

### Faire votre “état des lieux”

- Nos attitudes habituelles dans les situations de travail
- Nos croyances, nos valeurs, nos préjugés
- Niveau de confiance et d'estime
  - A notre égard
  - A l'égard des autres

### Comprendre et adapter votre comportement en cas de tensions

- Les comportements inefficaces
  - La fuite, la manipulation, l'agressivité
  - Manifestations et conséquences
- Les comportements efficaces
  - L'assertivité : définition et manifestations
  - Conséquences sur les relations humaines en milieu de travail

### Prévenir les conflits

- Savoir identifier les zones d'évolutions relationnelles
  - Zone de confort professionnelle
  - Réactions de confiance et de certitude
  - Zone de risque
  - Hésitations,
  - Affirmation
  - Progrès
- Adopter une stratégie d'affirmation et de progrès
  - Se motiver pour prendre des risques identifiés
  - Oser dire oui, non, donner son avis
  - Oser faire
  - Faire une démarche

- Accepter des responsabilités
- Prendre un engagement
- Tous les outils de l'affirmation de soi

### S'affirmer en cas de conflits

- Identifier les signes précurseurs des conflits
  - Les attentes et intérêts contradictoires
  - Les signes non verbaux et émotionnels : attitudes, fatigue, découragement, peur, joie, colère, tristesse
  - L'amorce des jeux psychologiques
- Faire face aux pressions et au stress dans son travail
  - Utiliser les techniques de l'édredon et du disque rayé
  - Adopter des comportements d'adulte
  - Passer des contrats clairs et acceptés

## OBJECTIFS

- Acquérir les notions et outils de base de la motivation et de l'affirmation de soi
- Analyser ses comportements, les attitudes inefficaces
- Repérer et gérer les situations professionnelles conflictuelles
- Gérer les conflits
- Décider d'une stratégie de progrès pour sa vie professionnelle

# AFFIRMATION DE SOI ET GESTION DES CONFLITS (Suite)

## PROGRAMME DU MODULE

### Savoir motiver vos collaborateurs

- S'appuyer sur ses réussites
  - Identifier les situations de réussite, les manifestations et compétences
  - Mettre en évidence ses ressources : courage ambition, endurance...
  - Accepter l'échec comme facteur d'apprentissage et de progrès
- Se donner le droit d'expérimenter, d'essayer
  - Entrer en relation avec un cercle élargi d'interlocuteurs
  - Ne pas être d'accord, donner un avis contradictoire lors de réunions ou autres
  - Nouer des relations d'alliance et de coopération dans son travail
  - Reconnaître ses réussites, ses mérites et ceux des autres
  - Se donner des objectifs pour progresser professionnellement

2 jours,  
14 heures



DISTANCIEL

### OBJECTIFS

- Acquérir les notions et outils de base de la motivation et de l'affirmation de soi
- Analyser ses comportements, les attitudes inefficaces
- Repérer et gérer les situations professionnelles conflictuelles
- Gérer les conflits
- Décider d'une stratégie de progrès pour sa vie professionnelle

# LE TRAVAIL EN EQUIPE

1 jour,  
7 heures



DISTANCIEL

## PROGRAMME DU MODULE

### Le travail en équipe

- Définition
- La dynamique de groupe<sup>[1][2]</sup>
- La structuration de l'équipe de travail<sup>[1][2]</sup>
- La taille de l'équipe<sup>[1][2]</sup>
- Les facteurs d'influence<sup>[1][2]</sup>
- Les comportements<sup>[1][2]</sup>
- Les styles de leadership
- Les points clés de réussite du travail en équipe.

### La dynamique de groupe

- Les facteurs de cohésion et de dissociation
- La vie affective du groupe et son évolution dans le temps

### La structuration de l'équipe

- Sa mission<sup>[1][2]</sup>
- Ses objectifs<sup>[1][2]</sup>
- Les ressources et les moyens
- L'information et le suivi d'activité

### Les facteurs d'influence

- Les facteurs de démoralisation
- Les facteurs de cohésion

### Les comportements

- Individuels et de groupe

### Les points clés de réussite du travail en équipe

- Savoir écouter et s'exprimer
- Savoir accepter le consensus
- Savoir négocier.
- Respecter les autres.

- Savoir mettre en œuvre une méthode de travail qui vise à atteindre les objectifs fixés

## OBJECTIFS

- Comprendre la dynamique d'une équipe;
- Susciter la participation et l'engagement;
- Utiliser les techniques et les outils appropriés pour agir en équipe;
- S'organiser au sein d'une équipe;
- Communiquer efficacement quel que soit son rôle.



# DEVELOPPER SON AISANCE AU TELEPHONE

3 jours,  
21 heures



DISTANCIEL

## PROGRAMME DU MODULE

### Gérer la relation téléphonique

- Employer le langage avec pertinence
  - Rechercher la précision en restant concis et factuel
  - Favoriser la confiance en s'adaptant à son interlocuteur
  - Éviter le jargon pour se mettre au niveau de son interlocuteur
  - Mise en situation : choix des mots adéquats pour éviter certains pièges
- Maîtriser le temps de la communication
  - Cadrer le temps de l'appel
  - Mettre en place les ressorts d'une communication efficace : écouter, questionner, reformuler
  - Conclure l'appel et prendre congé sur une bonne impression

### Renvoyer une image positive de soi et de l'entreprise

- Débuter l'entretien positivement : 1ère impression et identification de son interlocuteur
- Se présenter clairement et parler de son entreprise avec justesse
- Préparer son entretien téléphonique : objectif de résultat, de temps, connaissance des contraintes de son interlocuteur
- Se servir de sa voix et de ce qu'elle véhicule
- Argumenter ses idées et répondre aux objections avec calme et patience
- Jeu de rôles : les techniques d'entretien par téléphone

### Apprivoiser son stress au téléphone

- Se prendre en charge et gérer son stress

- Le stress lié au téléphone : rapidité, imprévus, interruptions
- Comment moduler et réguler : utiliser des techniques anti-stress
- Partage d'expériences : recueil de situations de stress au téléphone
- Exercice d'application : l'écoute des signaux du stress : corps, émotions, pensées...

### Faire face aux situations délicates au téléphone

- La prise en compte des interlocuteurs difficiles : bavard, agressif, hautain...
- Gérer une mauvaise nouvelle
- Accueillir la revendication et l'agressivité au téléphone
  - Distinguer la réclamation de l'agressivité
  - Gérer les réclamations : de la recherche de solution à l'engagement de réparation
- Utiliser des techniques pour désamorcer le conflit
  - Reformuler sur les faits, négocier, s'affirmer
  - Identifier quand passer le relais et proposer de différer
  - Gérer l'attente, les délais, les retards, le silence ou le "disque rayé"
- Exercice d'application : distinction entre le niveau des faits et celui de l'émotionnel
- Mise en situation : au téléphone à partir de cas vécus

## OBJECTIFS

- Connaître les règles de la communication téléphonique
- Développer ses compétences relationnelles par téléphone
- Réagir efficacement en situations complexes et délicates

# INTELLIGENCE EMOTIONNELLE

2 jours,  
14 heures



DISTANCIEL

## PROGRAMME DU MODULE

### L'intelligence émotionnelle : de quoi parle-t-on ?

- Définition
- Le modèle de Goleman
- La notion de quotient émotionnel

### Reconnaître les émotions chez soi et chez ses collaborateurs

- Colère, peur, tristesse, joie : reconnaître les manifestations des émotions primaires et leur nuances
- Honte, culpabilité, amour : comment peuvent s'exprimer les émotions sociales
- Quels sont les déclencheurs?
- Que se passe-t-il au niveau physiologique ?
- Comment percevoir des émotions camouflées et distinguer le vrai besoin de vos collaborateurs ?
- Comment en parler dans le cadre professionnel
- Intensité, durée : comment mesurer les émotions

### Développer votre potentiel émotionnel

- Repérer vos axes de progrès émotionnels
- Savoir tirer profit de vos émotions dominantes

### L'intelligence émotionnelle au service du leadership et du relationnel

- Obtenir l'adhésion par le charisme
- Intégrer de l'intelligence émotionnelle dans votre communication
- Apprendre à gérer les conflits et à renouer avec des relations positives
- Devenir meilleur négociateur en toute circonstance

### Développer ses compétences émotionnelle au service du collectif

- Savoir allier flexibilité et maîtrise de soi
- Favoriser et valoriser les relations au sein du groupe
- Connaître les mécanismes de motivation favorisés par l'intelligence émotionnelle
- Le rôle de l'intelligence émotionnelle sur la délégation
- Comment créer cohésion, dynamique et coopération : passer de groupe à équipe

### Ce qui conditionne l'intelligence émotionnelle

- Aisance relationnelle, capacités de médiation et d'influence, empathie, lucidité, adaptabilité : comment se traduit l'intelligence émotionnelle
- Pourquoi le QE (Quotient Emotionnel) varie dans le temps ?

## OBJECTIFS

- Identifier son potentiel émotionnel et en faire une compétence sociale.
- Renforcer la gestion de ses relations professionnelles.
- Analyser et corriger les automatismes réflexes afin d'optimiser la dynamique collective

# DEVELOPPER SON ASSERTIVITE

1 jour,  
7 heures



DISTANCIEL

## PROGRAMME DU MODULE

### **Analyser mes comportements en situation professionnelle et leurs conséquences**

- Identifier mes qualités naturelles et mes axes d'amélioration
- Mesurer les effets de mes comportements sur mon entourage professionnel
- Cerner les caractéristiques et les avantages d'un comportement assertif
- Comprendre mes propres obstacles à l'affirmation de soi

### **Mieux m'affirmeroser être moi-même et me faire confiance**

- Adopter une attitude assertive
- Me dégager des « comportements pièges » (passivité, agressivité, manipulation)
- Transformer mes points faibles en atouts
- Savoir dire oui... et non !
- Prendre du recul

### **Établir des relations professionnelles sereines et constructives**

- Respecter les règles du jeu des relations professionnelles
- Faire et recevoir des critiques avec assertivité
- Quand et comment négocier pour maintenir des relations efficaces ?
- Garder la maîtrise des contacts avec les interlocuteurs extérieurs

### **Agir et réagir efficacement en situation délicate**

- Analyser et gérer les relations difficiles
- lever les situations de blocage

- Ecouter et faire des compromis
- Etre ferme tout en restant constructif
- Me faire entendre et comprendre

## OBJECTIFS

- Identifier les caractéristiques et avantages d'un comportement assertif
- Formuler mes propos de manière assertive
- Respecter les règles du jeu des relations professionnelles



ECRITS  
PROFESSIONNELS

# FRANCAIS : ÉCRIRE SANS FAUTE D'ORTHOGRAPHE

## PROGRAMME DU MODULE

### MAITRISER LES RÈGLES ESSENTIELLES DE L'ORTHOGRAPHE ET DE LA GRAMMAIRE

#### Autodiagnostic : son niveau de maîtrise de l'orthographe et de la grammaire françaises

- Identifier les règles de l'orthographe d'usage : cédille, accents, majuscules...
- Réviser nature grammaticale et fonctions des mots

#### Revoir les règles d'accord

- Pluriel des noms simples et composés
- Verbes et participes passés
- Adjectifs qualificatifs et nombres

#### Déjouer les pièges de la langue française

- Maîtriser l'orthographe des homophones, adverbes et faux-amis
- Doubles consonnes et trait d'union
- Identifier les pluriels trompeurs
- Quelques mots et expressions problématiques : quelque, quel que, quoique, quoi que...

#### Maîtriser les conjugaisons

- Connaître les principales conjugaisons et leurs spécificités
- Ne plus confondre futur et conditionnel
- Respecter la concordance des temps

5 jours,  
35 heures



DISTANCIEL

## OBJECTIFS

- Maîtriser les règles de la grammaire et de l'orthographe
- Acquérir des automatismes d'autocorrection et des points de vigilance

# REDIGER DES MESSAGES EFFICACES

2 jours,  
14 heures



DISTANCIEL

## PROGRAMME DU MODULE

### **Analyser les mécanismes de la communication écrite**

- Les différents types d'écrits.
- La particularité du message.
- Les sujets abordés.
- Le public concerné.
- Les fonctions du langage.
- Les causes de déperdition : les écueils à éviter.

### **Le message essentiel**

- Le sujet du message et ses enjeux.
- L'objectif.
- Quand synthétiser et reformuler, argumenter, étayer ?

### **La clarté du message**

- L'attente du récepteur.
- Son mode de fonctionnement.
- L'aptitude au recul : les limites de l'objectivité, les biais...

### **La valorisation du texte**

- Les accroches, les titres percutants.
- La forme au service du fond du message.

### **La mise en forme du message**

- Les conditions essentielles : fluidité, lisibilité, visibilité.
- Le choix des mots-clés.
- Le fil conducteur du message à transmettre.

### **L'écriture efficace**

- Les techniques rédactionnelles.
- La mise en avant des idées maîtresses.

- L'utilisation des subtilités de la langue pour impacter.

### **Les spécificités de l'écriture on-line (internet, intranet, e-mail)**

- Les règles d'or, trucs et astuces.

## OBJECTIFS

- Maîtriser les principes essentiels de la communication écrite.
- Être clair, efficace, synthétique pour faire passer ses messages.
- Adapter ses écrits aux supports.



METHODE

# DIAGNOSTICITE ET RESOLUTION D'INCIDENTS

## PROGRAMME DU MODULE

### Diagnostic

- Méthode
- Comprendre une demande et son contexte,
- Acquérir les données nécessaires avant d'apporter une solution.

### Phase de découverte

- Questions ouvertes et actives.
- Information concernant le contexte, l'environnement et la logique de raisonnement.
- Comprendre le niveau de l'autre et son langage

### Reformulation

- Vérifier qu'il n'y ait pas de malentendu.
- Éviter d'interpréter et de partir sur une mauvaise piste.
- Rassurer et valoriser
- Adapter le vocabulaire au niveau de connaissance de l'utilisateur

### Analyse

- Utilisation des questions fermées
- Méthode de l'entonnoir pour : ...
- Utilisation des questions alternatives pour éviter de partir sur un chemin inutile.
- Le diagnostic en fin de l'analyse

### Conclusion

- Synthèse et validation par l'interlocuteur
- Clôture de l'intervention sur le S.I.
- Prise de congé

2 jours,  
14 heures



DISTANCIEL

## OBJECTIFS

- Acquérir une méthode pour optimiser le traitement d'incident
- Systématiser l'approche de raisonnement et l'approche décisionnel
- Pratiquer les méthodes de communication qui permettent d'obtenir l'information utile





CIEL PAYE

## CIEL PAYE

16 jours,  
112 heures



DISTANCIEL

### PROGRAMME DU MODULE

#### Présentation

##### Environnement Windows

##### Installation Ciel Paye client Version et Hotline à copier en local sur son poste

##### Présentation Ciel Paye : Explication déclinaison millésime, évo, intégrale

##### Quizz

##### Création du dossier selon les différents modes

##### Sauvegarde et restauration

##### Création des bases annexes

- établissements, conventions collectives, banques, commentaires, tables, caisses, tranches

##### Quizz

- Salariés
- 1er bulletin / Bulletins (Hors IJSS)
- Bulletins clarifiés

##### Quizz

##### PAS

##### IJSS

##### RGPD

##### Simulation Outils/Méthodologie

##### Variables

##### Rubriques

##### Cotisations

#### Etude de cas

##### Nouveautés légales

- Apprenti
- CICE ( Mayotte)
- Allègement général cas général / BTP et Transport
- Fusion Agirc Arrco
- Réduction patronale maladie
- Heures supplémentaires exo / Allocations familiales

##### Cas pratique

##### Quizz

##### Règles des cumuls, proratisation plafond

##### TEPA

##### Les fichiers

##### Les traitements et utilitaires

##### Congés / planning vacances

##### Exercices

##### DSN

##### DSN mensuelle

##### Les arrêts de travail

##### DSN signalement

##### DSN Retraite

##### Quizz

### OBJECTIFS

- Installer et paramétrer Ciel Paye afin de réaliser les bulletins de paye et les déclarations sociales



NOUS CONTACTER

AJC FORMATION  
01 81 51 64 85  
formonsnous@ajc-formation.fr  
6 rue ROUGEMONT  
75009 PARIS



- [www.ajc-formation.fr](http://www.ajc-formation.fr)
- [www.ajc-classroom.fr](http://www.ajc-classroom.fr)

