Catalogue de formations

Version 11/2026

Kisio, organisme de formation

Kisio en quelques mots

Des équipes présentes sur tout l'hexagone pour une approche personnalisée et adaptée aux spécificités des territoires

+ 850
Collaborateurs

14
Agences



Penser et opérationnaliser la mobilité grâce à nos **3 univers métiers**

1. Mobilité Opérationnelle

2. Relation Clients

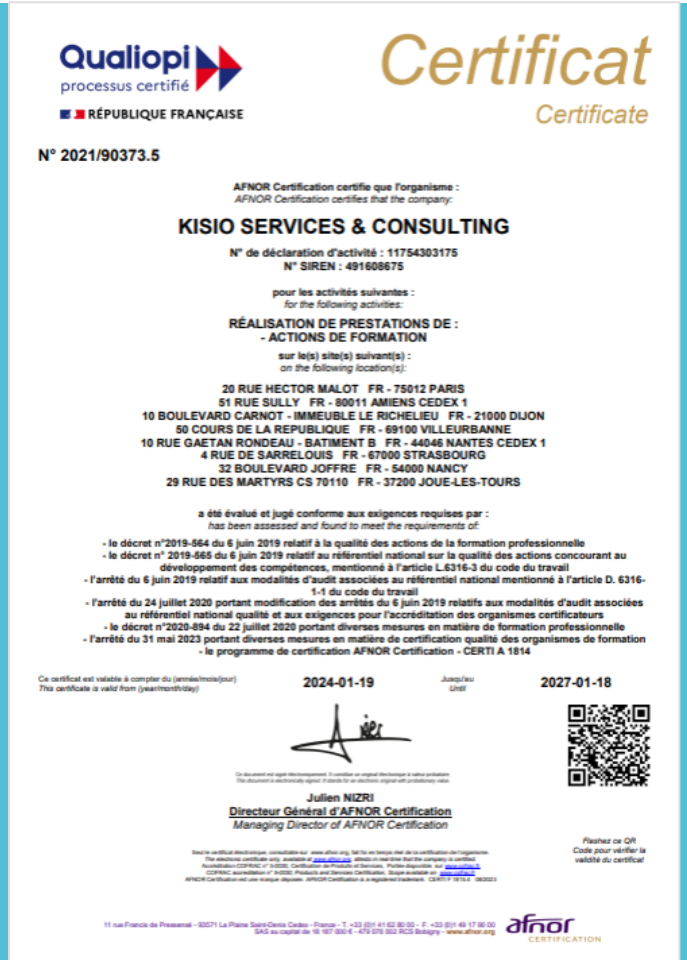
3. Conseil & Innovation

ENGAGÉ RSE ISO 26000 Exemplaire ★★★ AFNOR CERTIFICATION

afaq ISO 9001 Qualité AFNOR CERTIFICATION

Qualiopi processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
La certification qualité à été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **Action de formation**

Notre certification Qualiopi



Qualiopi
processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Certificat
Certificate

N° 2021/90373.5

AFNOR Certification certifie que l'organisme :
AFNOR Certification certifies that the company:

KISIO SERVICES & CONSULTING

N° de déclaration d'activité : 11754303175
N° SIREN : 491608675

pour les activités suivantes :
for the following activities:

RÉALISATION DE PRESTATIONS DE :
- ACTIONS DE FORMATION

sur le(s) site(s) suivant(s) :
on the following location(s):

20 RUE HECTOR MALOT FR - 75012 PARIS
51 RUE SULLY FR - 80011 AMIENS CEDEX 1
10 BOULEVARD CARNOT - IMMEUBLE LE RICHELIEU FR - 21000 DIJON
50 COURS DE LA REPUBLIQUE FR - 69100 VILLEURBANNE
10 RUE GAETAN RONDEAU - BATIMENT B FR - 44046 NANTES CEDEX 1
4 RUE DE SARRELOUIS FR - 67000 STRASBOURG
32 BOULEVARD JOFFRE FR - 54000 NANCY
29 RUE DES MARTYRS CS 70110 FR - 37200 JOUE-LES-TOURS

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :
has been assessed and found to meet the requirements of:

- le décret n°2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle
- le décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences, mentionné à l'article L.6316-3 du code du travail
- l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail
- l'arrêté du 24 juillet 2020 portant modification des arrêtés du 6 juin 2019 relatifs aux modalités d'audit associées au référentiel national qualité et aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs
- le décret n°2020-894 du 22 juillet 2020 portant diverses mesures en matière de formation professionnelle
- l'arrêté du 31 mai 2023 portant diverses mesures en matière de certification qualité des organismes de formation
- le programme de certification AFNOR Certification - CERTI A 1814

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour) / *This certificate is valid from (year/month/day)* : 2024-01-19
Jusqu'au / *Until* : 2027-01-18

Julien NIZRI
Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification

Flashez ce QR Code pour vérifier la validité du certificat

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
SAS au capital de 10 167 000 € - 479 076 002 RCS Bobigny - www.afnor.org

afnor CERTIFICATION

Qualiopi
processus certifié

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité à été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
Action de formation

Kisio, Organisme de formation référencé et **certifié QUALIOPI** depuis 2021.

Cette certification vous garantit la qualité des prestations et vous permet d'obtenir des financements de la part de votre OPCO.

kisio

Kisio, organisme de formation (1/5)

Acteur de la **conception** et de l'**animation pédagogique** au service d'une mobilité plus responsable depuis plus de 20 ans

33 formations à notre catalogue

692 K€ de C.A. en 2025

1945 apprenants en 2025

Une équipe d'environ **40 formateurs**

Plus de 20 ans d'expérience

Kisio, organisme de formation (2/5)

Quelques **commentaires de nos apprenants**
(issus des évaluations de leur satisfaction)

*« Formateurs à la hauteur, sens d'écoute ; **juste parfait** si je peux résumer. »*

*« La formation **a répondu largement à mes attentes**, le contenu est adapté et les cas pratiquent viennent compléter toute la partie théorique. »*

*« Les supports fournis sont **tops**. »*

*« Formatrice **compétente** et très à l'écoute. »*

*« **Beaucoup d'échanges et d'interaction**, la formatrice a laissé les stagiaires s'exprimer tout en maintenant un fil rouge. »*

*« Contenu de la formation **très complet.** »*

*« Merci pour la **qualité et la pédagogie de la formation**. »*



Kisio, organisme de formation (3/5)

La **satisfaction** de nos apprenants

Formations **Relation Client** en 2025 : **9,4/10**

Formations **Management de la Mobilité, systèmes de management QSE, et techniques & réglementaires** en 2025 : **9/10**

Formations **Mobilité Opérationnelle** en 2025 : **9,3/10**

Ces notes sont les moyennes des évaluations à chaud des apprenants pour l'ensemble de nos sessions de formation de l'année 2025, sur la base de 3 sessions pour les formations en Relation Client, 147 sessions pour la Mobilité Opérationnelle et 144 sessions pour Management de la Mobilité, systèmes de management QSE, et techniques & réglementaires.

Kisio, organisme de formation (4/5)

Notre passion et notre mission depuis 2003 :

Afin que vos problématiques métiers soient prises en compte et que vos collaborateurs soient performants, nous recherchons constamment **l'excellence dans notre approche pédagogique**.

Quels que soient vos besoins, de l'actualisation ponctuelle et individuelle des compétences, au parcours de formation pour un ensemble de collaborateurs, notre expérience nous permet de vous accompagner dans la mise d'un dispositif complet de formation.



Formations présentielles, managériales, opérationnelles ou techniques, alternant théorie et pratique en conditions réelles

Modules E-learning, de pré-requis ou de mise à niveau alliant pédagogie et mise en pratique ludique

Formations en blended-learning, combinant deux modalités d'apprentissage, du présentiel et du distanciel

Classes virtuelles courtes, combinant interactivité du présentiel et la souplesse du distanciel

Formation Action : mise en situation sur le terrain, exercices pratiques, jeux de rôle, Vis ma vie

Coaching en petit groupe ou individualisé

Sensibilisation : atelier collectif permettant la prise de conscience sur un sujet donné

Kisio, organisme de formation (5/5)

Référents Formation



Rozenn DE LA MORINIERE

Relation Clients



Pierre MISTRAL

Management de la mobilité, QSE – RSE, Techniques & réglementaires



Sébastien DUPONT

Mobilité Opérationnelle

Pôle Formation



Karine RAVARY

Référente Qualiopi & Ingénieure pédagogique



Sandra CURTENEL

Chargée de formation

Notre offre de formations

Notre offre de formations (1/3)



Relation Client Voyageur

- La Relation Client à distance : Cap sur l'essentiel !
- Maîtriser l'écrit client : Demandes et Réclamations
- Fautes d'orthographe, faute de relations ?
- Appels en rafale : les clés pour garder le contrôle
- Zen au bout du fil



Mobilité Opérationnelle

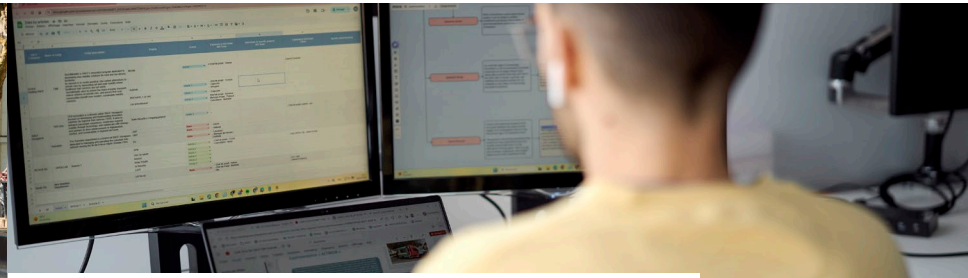
- Formation pour la réalisation des services routiers TER et lignes régulières régionales (initiale & mise à jour)
- Formation pour la réalisation des services routiers dans le cadre de cars travaux
- Formation Accompagnateurs Transport Scolaire
- Formation sur la posture d'accueil et l'incitation à la validation
- Accompagnement et animation de groupes d'ambassadeurs de lignes
- Gestion des situations conflictuelles pour le personnel de conduite et de contrôle

Notre offre de formations (2/3)



Management de la mobilité

- Formation Référents Mobilité
- Bien accueillir les personnes à mobilité réduite



Systèmes de management QSE

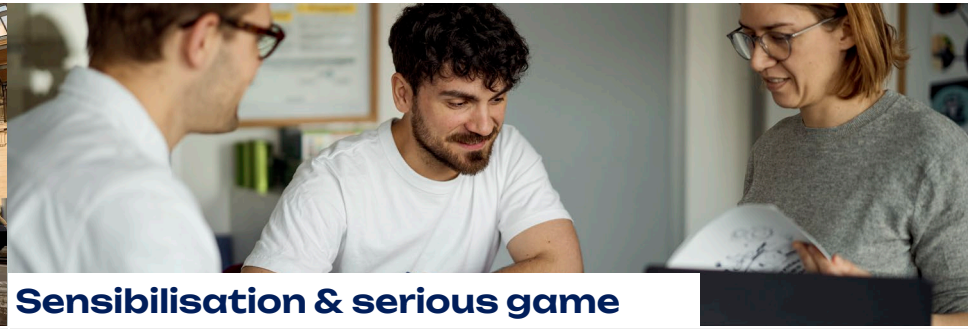
- Initiation aux normes QSE
- Système de management de l'environnement & ISO 14001
- Système de management de la qualité & ISO 9001
- Système de management de la Santé et Sécurité au travail & ISO 45001
- Système de management de la sécurité routière & ISO 39001
- Référent Energie et système de management de l'énergie & ISO 50001
- Auditeur Interne QSE
- Démarche RSE et ISO 26 000
- E-learning découverte ISO 14001

Notre offre de formations (3/3)



Techniques & réglementaires

- Bases réglementaires en environnement
- Bases réglementaires en santé & sécurité au travail
- Gestion des déchets
- Fresque Climat
- Gestion des ICPE
- Gestion des produits dangereux
- Maîtrise de l'environnement dans un contexte industriel
- ATEX
- Transport de matières dangereuses & ADR
- Solution HSE Perform – Module de Veille ECL-R
- Solution HSE Perform – Module de gestion des déchets
- Solution HSE Perform – Module de gestion de l'environnement



Sensibilisation & serious game

- Sensibilisation à la sécurité des déplacements des élèves

Formations Relation client

Formations Relation client - Nos Références

Formation « La Relation Client Voyageur»

Contexte : Afin de garantir la qualité de l'accueil et du traitement de l'information client, **Keolis Drouais et Keolis Gascogne** ont souhaité une montée en compétences de leurs équipes en charge de la relation client sur le service d'information. Ils ont fait appel à Kisio pour l'organisation de de sessions de formation « La Relation Client Voyageur en face-à-face »

Formation « La relation client Voyageurs par téléphone »

Contexte : Pendant près de 6 ans, la SNCF a fait confiance à Kisio pour faire monter en compétence ses agents sur la relation téléphonique avec les voyageurs.

Aussi, plus de **57 formations** sur le discours commercial avec vente de billet et sur le traitement et suivi des réclamations par téléphone ont été réalisées.

Formation « La relation client Voyageurs et la prévention des conflits par téléphone »

Contexte : Afin de garantir un service de qualité pour ses administrés, La région Normandie a fait appel à Kisio 2 années de suite pour accompagner ses agents dans le discours téléphonique professionnel et les sensibiliser à la prévention des conflits. Kisio a réalisé 14 formations initiales et renforcées portant sur l'homogénéisation de la connaissance des pratiques de relation avec les clients.

Formations Relation client

- La Relation Client à distance : Cap sur l’essentiel !
- Maîtriser l’écrit client : Demandes et Réclamations
- Fautes d’orthographe, faute de relations ?
- Appels en rafale : les clés pour garder le contrôle
- Zen au bout du fil



Formations Relation client

Prix à partir de…	Montant HT d'une session intra-entreprise
La Relation Client à distance : Cap sur l'essentiel !	900€
Maîtriser l'écrit client : Demandes et Réclamations	900€
Fautes d'orthographe, faute de relations ?	900€
Appels en rafale : les clés pour garder le contrôle	500€
Zen au bout du fil	500€

Prix sans e-learning, sans frais de déplacement, sans personnalisation, sans réunion de préparation

La Relation Client à distance par téléphone : Cap sur l'essentiel !

Véritable reflet de l'image de l'entreprise, l'accueil impacte directement l'avis du client sur le produit & le service : il est important de soigner la qualité de la relation avec le client pour accroître sa satisfaction

Objectifs pédagogiques

- Accueillir le client ou l'usager et le renseigner
- Traiter la demande client, l'assister et le conseiller
- Adopter une posture orientée vers l'autre
- Prévenir les situations difficiles en relation client à distance
- Rappeler un client pour apporter des informations complémentaires
- Traiter les réclamations client par téléphone



Programme

1. Déterminer les étapes d'un appel
2. Renseigner en respectant la technique du questionnement et la reformulation
3. Adopter une posture orientée vers l'autre en relation client à distance
4. Rappeler un client pour apporter des informations complémentaires
5. Traiter les réclamations client par téléphone

Prérequis : Aucun

Publics concernés : Les conseillers en charge de la Relation Client par téléphone

Nombre de participants : Minimum 4 / Maximum 8 participants

Durée de la formation :
1 jour en présentiel ou en classe virtuelle
ou 1 jour en blended-learning (0,5 jour E-learning + 0,5 jour en présentiel)

Modalité d'évaluation des acquis : QCM fin de formation

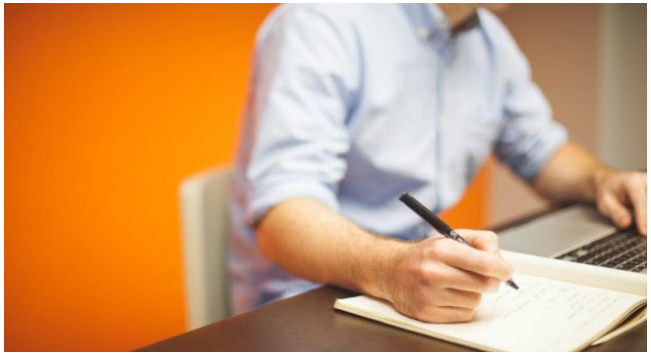
Lieu : Locaux Kisio/Site client ou à distance

Maîtriser l’écrit client : Demandes et Réclamations

Quels sont les impacts et points clés des écrits attractifs, clairs et concis ? Venez découvrir comment créer une relation de confiance et fidéliser vos clients

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux de l’écrit dans la relation client.
- Rédiger des messages clairs, professionnels et adaptés au contexte.
- Appliquer les règles de courtoisie et de ton dans les échanges écrits.
- Gérer les situations sensibles par écrit (réclamations, réponses complexes).



Programme

1. Déterminer les étapes d’un écrit
2. Renseigner en respectant la technique du questionnement et l’analyse de la demande
3. Les étapes clés d’un échange client à l’écrit et savoir-faire correspondants
4. Impact et points clés des écrits attractifs, clairs et concis
5. La réponse à une réclamation client
6. Autodiagnostic

Prérequis : Aucun

Publics concernés : Les conseillers en charge des écrits en Relation Client

Nombre de participants : Minimum 4/ Maximum 8 participants

Durée de la formation :
1 jour en présentiel ou en classe virtuelle
ou 1 jour en blended-learning (0,5 jour E-learning + 0,5 jour en présentiel)

Modalité d’évaluation des acquis : QCM fin de formation

Lieu : Locaux Kisio/Site client ou à distance

Fautes d'orthographe, faute de relations ?

La difficulté orthographique à l'âge adulte vient généralement d'une blessure émotionnelle vécue durant l'enfance. Il est temps de prendre conscience de ce blocage et d'avoir une vision positive de l'orthographe.

Objectifs pédagogiques

- Reprendre confiance
- Identifier les erreurs récurrentes et se poser les bonnes questions
- Maitriser les principales règles de grammaire et de conjugaison
- Fluidifier sa pensée grâce aux connecteurs logiques
- Construire des écrits professionnels
- Choisir ses mots avec précision pour gagner en clarté et permettre une bonne compréhension du client



Programme

1. Dédramatiser sa vision de l'orthographe
2. Se poser les bonnes questions
3. Revisiter les règles de manière ludique
4. Construire un argument et un paragraphe
5. Comprendre les connecteurs logiques
6. Maîtriser les styles d'écriture : mail, courrier, réseaux sociaux
7. Prendre conscience du pouvoir des mots

Prérequis : Aucun

Publics concernés : Les conseillers en charge de la Relation Client

Nombre de participants : Minimum 4/ Maximum 8 participants

Durée de la formation : 1 jour en présentiel ou en classe virtuelle
ou 1 jour en blended-learning (0,5 jour E-learning + 0,5 jour en présentiel)

Modalité d'évaluation des acquis : QCM fin de formation

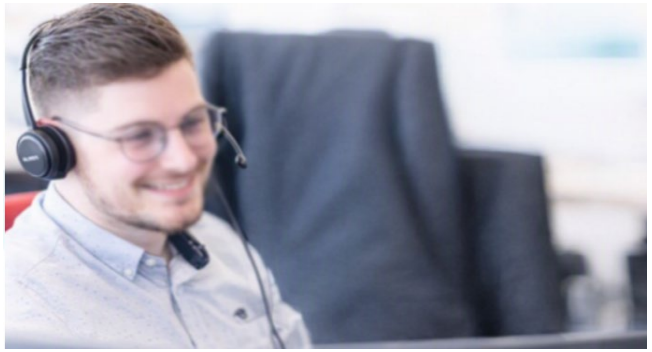
Lieu : Locaux Kisio/Site client ou à distance

Appels en rafale : les clés pour garder le contrôle

Vous avez des pics appels ? Apprenez à garder le contrôle, rester positif et communiquer vite et bien pour transformer chaque échange en succès.

Objectifs pédagogiques

- Identifier les raisons des appels en intensif
- Traiter les flux d'appel en gardant une attitude positive
- Adopter une posture professionnelle en utilisant la technique de communication rapide



Programme

1. Prendre conscience des différents types d'appel
2. Maitriser la charte d'appel
3. Appliquer la technique pour garder son énergie
4. Gérer son stress et la fatigue
5. Appliquer la technique de communication rapide
6. Gérer les objections
7. Trouver des solutions

Prérequis : Avoir suivi la formation la relation client à distance par téléphone : cap sur l'essentiel

Publics concernés : Les conseillers en charge de la Relation Client

Nombre de participants : Minimum 4/ Maximum 8 participants

Durée de la formation :
1 jour en présentiel ou en classe virtuelle
ou 1 jour en blended-learning (0,5 jour E-learning + 0,5 jour en présentiel)

Modalité d'évaluation des acquis : QCM fin de formation

Lieu : Locaux Kisio/Site client ou à distance

Zen au bout du fil

Vous souhaitez optimiser la relation avec vos clients, apporter du confort à vos collaborateurs ?
Vous avez besoin d'outils nécessaires pour prévenir les conflits ?

Objectifs pédagogiques

- Identifier les typologies de conflit, les mécanismes émotionnels et les facteurs déclencheurs
- Adopter une posture professionnelle en utilisant la technique de l'écoute active et la communication non violente
- Pratiquer les techniques de désamorçage et utiliser le script adéquat face à un client insatisfait



Programme

1. Prévenir les situations difficiles en relation client à distance
2. Identifier les typologies de conflit, les mécanismes émotionnels et les facteurs déclencheurs
3. Adopter une posture professionnelle en utilisant la technique de l'écoute active et la communication non violente
4. Pratiquer les techniques de désamorçage et utiliser le script adéquat face à un client insatisfait
5. Mettre en pratique les éléments vus lors de la formation

Prérequis : Avoir suivi la formation la relation client à distance par téléphone : cap sur l'essentiel

Publics concernés : Les conseillers en charge de la Relation Client

Nombre de participants : Minimum 4/ Maximum 8 participants

Durée de la formation :
1 jour en présentiel ou en classe virtuelle
ou 1 jour en blended-learning (0,5 jour E-learning + 0,5 jour en présentiel)

Modalité d'évaluation des acquis : QCM fin de formation

Lieu : Locaux Kisio/Site client ou à distance

Formations Mobilité Opérationnelle

Formations Mobilité Opérationnelle – Nos références

Région PAYS DE LA LOIRE

Formation des conducteurs de cars de lignes régulières régionales

Contexte : Des régions accompagnent les conducteurs de cars sur les lignes régionales dans la connaissance et la réalisation de leur mission. Kisio les forme pour eux pour réaliser des prestations de qualité et d'accueil optimal des voyageurs.

Région Centre-Val de Loire

Formation « Accompagnateurs Transports Scolaires »

Contexte : la région Centre Val de Loire, Autorité organisatrice, a confié à Kisio l'animation de formations avec pour objectifs : Rassurer les accompagnateurs scolaires par une meilleure connaissance de leur rôle ; Professionnaliser les accompagnateurs scolaires afin de leur permettre de prévenir et réagir en cas d'accidents/incidents en adoptant les bons réflexes ; Garantir à tous, élèves, parents d'élèves et conducteurs et accompagnateurs des déplacements sereins.

SNCF

Formation des conducteurs de cars de lignes régulières régionales

Contexte : Des autorités organisatrices de transport et le TER accompagnent les conducteurs de cars sur les lignes régionales dans la connaissance et la réalisation de leur mission. Kisio les forme pour eux pour réaliser des prestations de qualité et d'accueil optimal des voyageurs.

SYTRAL

Formation « Sensibilisation à la sécurité des déplacements des élèves »

Contexte : Le Sytral, Autorité organisatrice du transport scolaire dans la métropole lyonnaise contribue à l'accroissement de la sécurité des déplacements des écoliers en les sensibilisant aux dangers à éviter et aux bonnes pratiques à suivre au travers de formations courtes réalisées par Kisio.

Formations Mobilité Opérationnelle

- Formation pour la réalisation des services routiers TER et lignes régulières régionales (initiale & mise à jour)
- Formation pour la réalisation des services routiers dans le cadre de cars travaux
- Formation Accompagnateurs Transport Scolaire
- Formation sur la posture d'accueil et l'incitation à la validation
- Accompagnement et animation de groupes d'ambassadeurs de lignes
- Gestion des situations conflictuelles pour le personnel de conduite et de contrôle



Formations Mobilité Opérationnelle

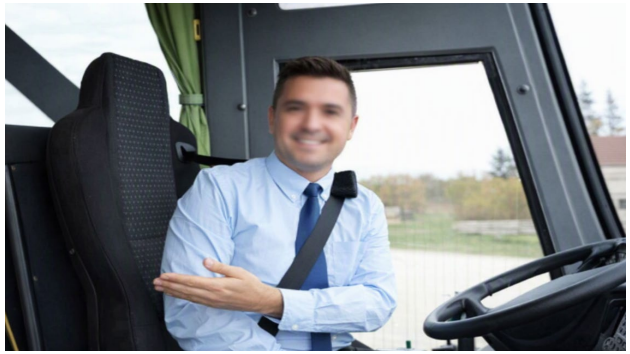
Prix à partir de…	Montant HT d'une session intra-entreprise	Montant HT d'un participant pour un session inter-entreprise
Formation pour la réalisation des services routiers TER et lignes régulières régionales (initiale)	2 087,60 €	519,22 €
Formation pour la réalisation des services routiers TER et lignes régulières régionales (mise à jour)	1 391,73 €	347,94 €
Formation pour la réalisation des services routiers dans le cadre de cars travaux	909,98 €	230,18 €
Formation Accompagnateurs Transport Scolaire	1 391,73 €	347,94 €
Formation sur la posture d'accueil et l'incitation à la validation	2 087,60 €	519,22 €
Accompagnement et animation de groupes d'ambassadeurs de lignes	2 087,60 €	519,22 €
Gestion des situations conflictuelles pour le personnel de conduite et de contrôle	2 087,60 €	519,22 €

Formation pour la réalisation des services routiers TER et lignes régulières régionales (formation initiale & mise à jour)

Permettre à vos conducteurs de connaître le cadre de leur mission sur les lignes régionales et la tarification qu'ils doivent appliquer

Objectifs pédagogiques

- Intégrer son rôle dans le partenariat Région ou TER/Transporteur
- Appréhender l'importance du conducteur dans le service rendu
- Utiliser la géolocalisation des circulations
- Interagir efficacement avec des personnes en situation d'handicap
- Appliquer la tarification et utiliser le système de distribution



Programme

1. Le partenariat Région ou TER / Transporteur
2. La relation avec les clients : gestes métier et posture client
3. La géolocalisation des circulations
4. La sensibilisation à la gestion des personnes en situation d'handicap
5. Le système de distribution et de validation à bord

Prérequis : Aucun

Publics concernés : Conducteurs réalisant les services de cars des lignes régionales et/ou TER

Nombre de participants : Minimum 4/ Maximum 7 participants

Durée de la formation : 2 jours en présentiel pour l'initiale et 1 jour en présentiel pour mise à jour

Modalité d'évaluation des acquis : QCM fin de formation

Lieu : Locaux Kisio ou Site client

Formation pour la réalisation des services routiers dans le cadre de cars travaux

Donnez à vos conducteurs toutes les clés pour répondre aux modalités d'exploitation et aux exigences qualité des services de Cars travaux

Objectifs pédagogiques

- Intégrer son rôle dans le contexte de la prestation de Cars travaux
- Maîtriser les obligations contractuelles de la mission de remplacement de trains
- Utiliser la géolocalisation des circulations
- Vérifier efficacement un titre de transport



Programme

1. Introduction et contexte de la prestation de Cars Travaux
2. Obligations contractuelles de la mission de remplacement de trains
3. La géolocalisation des circulations
4. Le contrôle des titres de transport

Prérequis : Aucun

Publics concernés : Conducteurs réalisant les services de Cars travaux

Nombre de participants : Minimum 4/ Maximum 10 participants

Durée de la formation : 0,5 jour en présentiel

Modalité d'évaluation des acquis : QCM fin de formation

Lieu : Locaux Kisio ou Site client

Formation Accompagnateurs Transport Scolaire

Donner à vos accompagnateurs de transport scolaire un cadre juridique et relationnel & un socle de bonnes pratiques en matière de sécurité, pour qu'ils réalisent leur mission dans les meilleures conditions

Objectifs pédagogiques

- Appréhender la cadre de la mission d'accompagnateur scolaire
- Maîtriser le périmètre de responsabilité de chacun
- Communiquer aisément avec les élèves et les parents
- Appliquer les consignes de sécurité



Programme

1. Législation et organisation des transports
2. Les droits et devoirs de l'accompagnateur
3. Les relation enfants-accompagnateurs - parents-conducteurs
4. La conduite à tenir en cas d'indiscipline, de conflits, de situation d'urgence, de crise...
5. La sécurité dans les transports scolaires
6. Sensibilisation au handicap

Prérequis : Aucun

Publics concernés : Accompagnateurs de transport scolaire

Nombre de participants : Minimum 8/ Maximum 12 participants

Durée de la formation : 1 jour en présentiel

Modalité d'évaluation des acquis : QCM fin de formation

Lieu : Sur site client avec un car à disposition

Formation sur la posture d'accueil et l'incitation à la validation

Pour permettre à vos conducteurs et contrôleurs d'optimiser leur relation avec le client lors du contrôle des titres et dans la lutte contre la fraude

Objectifs pédagogiques

- Adopter une posture adaptée et s'approprier les bonnes pratiques d'accueil et de gestion de la relation client
- Comprendre et s'adapter aux spécificités des personnes en situation de handicap (accueil, incitation à la validation, obligations)
- Activer les leviers permettant l'adoption du geste de validation
- Dépasser l'agressivité des voyageurs et gérer les cas de verbalisation et de recouvrement



Programme

1. Les éléments d'une relation positive avec les clients : langage et posture
2. Les handicaps, les difficultés dans les déplacements et la relation client adaptée
3. Les différentes situations de fraude et les différents types de fraudeur
4. La prévention des conflits
5. Les procédures et comportements à respecter
6. Les mises en situation

Prérequis : Aucun

Publics concernés : Conducteurs et contrôleurs

Nombre de participants : Minimum 4/ Maximum 8 participants

Durée de la formation : 2 jours en présentiel

Modalité d'évaluation des acquis : QCM fin de formation

Lieu : Locaux Kisio ou Site client

Accompagnement et animation de groupes d'ambassadeurs de lignes

Créer un espace et les conditions d'un échange sincère pour recréer du lien, se soutenir et progresser ensemble au quotidien

Objectifs pédagogiques

- Créer les conditions d'un échange ouvert et sincère pour partager les retours d'expérience du quotidien
- Retrouver le sens du métier et des missions associées
- Identifier les irritants et les leviers d'une cohésion renforcée
- S'approprier les bonnes pratiques/techniques d'un discours positif pour motiver les équipes
- Susciter l'engagement des ambassadeurs pour instaurer une dynamique positive dans les équipes



Programme

1. Tour de table et partage d'une expérience marquante
2. Retranscriptions des différences facettes du métier
3. Les éléments positifs/valorisants de chaque dimension et les irritants
4. Les outils permettant de dépasser les irritants pour une vision valorisée du métier
5. Appropriation des outils

Prérequis : Formation sur la posture d'accueil et l'incitation à la validation

Publics concernés : Ambassadeurs de ligne

Nombre de participants : Minimum 6/ Maximum 10 participants

Durée de la formation : 2 à 4 jours en présentiel

Modalité d'évaluation des acquis : QCM fin de formation

Lieu : Locaux Kisio ou Site client

Prévention et gestion des situations conflictuelles pour le personnel de conduite et de contrôle

Muscler les agents face aux incivilités rencontrées avec des outils pour prévenir les conflits ainsi que des postures et bonnes pratiques à adopter

Objectifs pédagogiques

- Reconnaître les incivilités et situations conflictuelles
- Comprendre pourquoi et comment une situation dégénère
- Identifier son propre mode de fonctionnement mental et émotionnel pour mieux comprendre ses réactions
- Instaurer une communication positive et apaisée
- Utiliser des méthodes pour gérer et sortir d'un conflit



Programme

1. Les incivilités et les situations conflictuelles
2. Les facteurs déclencheurs
3. Les profils psychologiques et réactions
4. Une communication efficace et positive
5. Le développement de sa capacité à faire face
6. La gestion et sortie d'une situation conflictuelle
7. La gestion de l'après-conflit

Prérequis : Aucun

Publics concernés : Agents de conduite ou de contrôle

Nombre de participants : Minimum 4/ Maximum 10 participants

Durée de la formation : 2 jours en présentiel

Modalité d'évaluation des acquis : Mises en situation et QCM fin de formation

Lieu : Sur site client ou salle louée

Formations Management de la Mobilité

Formations Management de la Mobilité – Nos références

Formation Référents Mobilité

Contexte : Dans le cadre du déploiement du Plan de Mobilité Employeur (PdME) de la **Direction Territoriale Grand Est du Groupe SNCF**, Kisio a animé des sessions de formation à destination des Référents Mobilité, en réponse à un projet de regroupement d'entités à Strasbourg.

Démarche : Kisio a dispensé des formations pour permettre aux Référents Mobilité de concevoir un PdME en autonomie. Les sessions ont couvert les enjeux de la mobilité décarbonée, la réalisation de diagnostics à partir d'outils digitaux, et la conception de plans d'action adaptés. L'approche a inclus l'utilisation d'outils ludiques tels que la Fresque de la Mobilité et un Serious Game, pour ancrer les fondamentaux de la conduite du changement.

Formation Référents Mobilité « augmentée »

Contexte : Tisséo Collectivités, Autorité Organisatrice de la Mobilité urbaine de la grande agglomération toulousaine, dispose d'un service Conseil en Mobilité Entreprise pour accompagner les entreprises et administrations dans leurs démarches de Plan de Mobilité Employeur.

Démarche : Kisio a adapté et animé des sessions de formation « Référents Mobilité » pour le service Mobilité de Tisséo et les référents Mobilité. Cette formation comprenait des modules approfondis sur l'accompagnement au changement, avec la création d'un serious game dédié.

GRAND PARC D'ATTRACTIONS FRANCILIEN

Formation « Bien accueillir des Personnes à Mobilité Réduite »

Contexte : Afin d'accompagner leurs collaborateurs dans leur relation avec les visiteurs et notamment pour apaiser les tensions éventuelles**, un grand parc d'attractions francilien** à fait appel à Kisio pour former les équipes à la connaissance des handicaps, de leurs conséquences et les adaptations possibles de leur relation avec les personnes en situation de handicap pour répondre à leurs besoins.

Formations Management de la Mobilité

- **Formation Référents Mobilité**
- **Bien accueillir les personnes à mobilité réduite**



Formations Management de la Mobilité

Prix à partir de…	Montant HT d'une session intra-entreprise	Montant HT d'un participant pour un session inter-entreprise
Formation Référents Mobilité	4200€	525€
Bien accueillir les personnes à mobilité réduite	1842€	249,21€

Formation Référents Mobilité : apprendre à réaliser et à piloter un PdME en autonomie

Acquérir les outils et méthodes pour concevoir un PdME de manière autonome tout en s'acculturant aux enjeux de la mobilité décarbonée & Maîtriser les fondamentaux de l'accompagnement au changement pour garantir le succès du déploiement du PdME dans votre organisation

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux réglementaires et de transition vers une mobilité décarbonée
- Appréhender le diagnostic et la mise en œuvre d'un PdME
- Maîtriser les modules de la solution Les Experts Mobilité
- Développer un plan d'action adapté aux collaborateurs
- Renforcer les compétences en accompagnement du changement



Programme

1. Introduction aux enjeux de la mobilité décarbonée avec l'atelier Fresque de la Mobilité
2. Réalisation d'un diagnostic PdME sur Les Experts Mobilité à partir d'un cas d'étude
3. Découverte des étapes du changement de comportement à partir d'un Serious Game ludique et immersif
4. Construction et mise en œuvre d'un plan d'action PdME adapté

Prérequis : Aucun

Publics concernés : Tout public

Nombre de participants : Minimum 4/ Maximum 8 participants

Durée de la formation : 1 jour en présentiel ou en classe virtuelle

Modalité d'évaluation des acquis : QCM fin de formation

Lieu : Locaux Kisio/Site client ou à distance

Bien accueillir les personnes à mobilité réduite

L'accueil doit être adapté à tout public, avec une prise en charge particulière pour les personnes en situation de handicap. Quels sont les comportements à adopter en fonction des handicaps ?

Objectifs pédagogiques

- Identifier les différents profils de fragilité
- Appréhender les besoins des publics fragiles et repérer les difficultés et attentes des personnes en situation de handicap
- Mettre en œuvre les grands principes de la Relation Client et ses spécificités auprès de public en situation de handicap
- Adapter l'accueil en fonction des situations des personnes concernées



Programme

1. Introduction et sensibilisation au sujet
2. Les différents handicaps
3. Les idées reçues
4. Les besoins et attentes des personnes en situation de handicap
5. Les grands principes de la Relation Client et spécificités en fonction des différentes situations de handicap
6. Synthèse en 10 points

Prérequis : Aucun

Publics concernés : Tout public

Nombre de participants : Minimum 4/ Maximum 8 participants

Durée de la formation : 1 jour en présentiel ou en classe virtuelle

Modalité d'évaluation des acquis : QCM fin de formation

Lieu : Locaux Kisio/Site client ou à distance

Formations Systèmes de management Qualité, Sécurité, Environnement

Formations Systèmes de management Qualité, Sécurité, Environnement – Nos références

Formation « Système de management de l'environnement & ISO 14001 »

Contexte : Le Groupe KEOLIS, engagé dans une démarche de certification ISO 14001, a fait appel à Kisio pour la montée en compétences des filiales sur le système de management de l'environnement. Les objectifs ont été multiples : Connaître les exigences de la norme ISO 14001 v2015 ; Déployer un management environnemental avec des outils pragmatiques et des bonnes pratiques ; Mettre en œuvre et animer dans une démarche d'amélioration continue un Système de Management de l'Environnement.

Formation « Découvertes des normes ISO, et auditeurs internes QSE »

Contexte : Dans le cadre de l'ouverture à la concurrence du ferroviaire en Nouvelle Aquitaine, l'ERC Nouvelle-Aquitaine s'est lancé dans le déploiement d'un système de management QSE. Il a fait appel à Kisio pour former tous ses préventeurs QSE et ses managers aux normes QSE et à l'audit interne, afin de les préparer au déploiement de la démarche. Grâce à des formations à distance et en présentiel, Kisio a pu former près de 100 agents à la mise en place de système de management QSE, et près de 30 auditeurs internes QSE.

Formation « Auditeurs internes QSE »

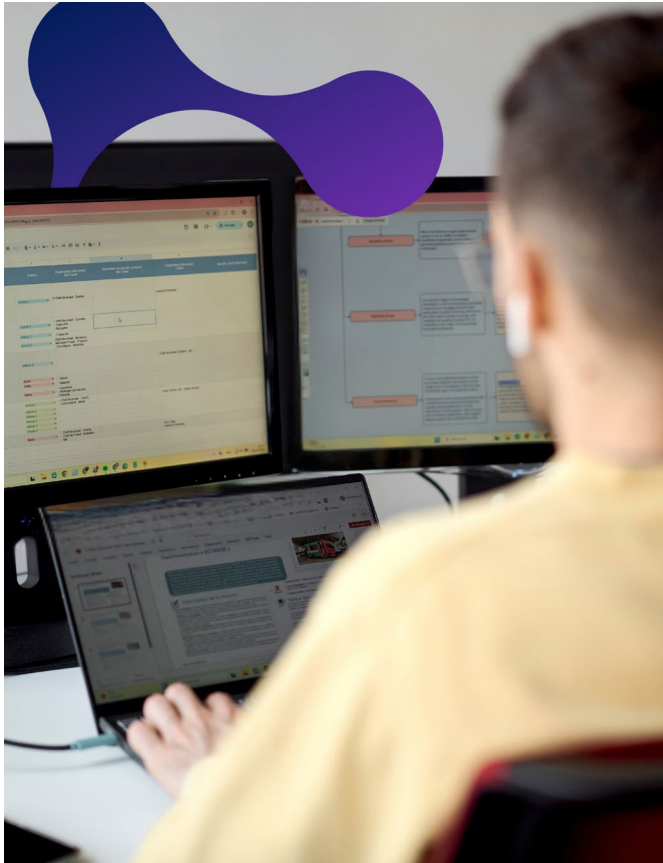
Contexte : Le Technicentre Le Landy a fait appel à Kisio pour former ses auditeurs internes aux normes de managements QSE grâce à une formation composée d'un module à distance et d'un module présentiel de 4 jours. Le module à distance propose en amont du présentiel une présentation synthétique du tronc commun des normes QSE (HLS) et du principe d'amélioration continue. Le module présentiel permet la mise en pratique des contenus théoriques par des exercices de simulation d'audits d'internes.

« Animation du Train de la Sécurité »

Contexte : Trains Expo Evénements et la Direction Générale de la Sécurité de la SNCF recherchaient un partenaire fiable et durable pour accompagner et animer le dispositif Campus de la Sécurité Itinérant sur une phase expérimentale en 2018-2019. Le Train de la Sécurité a permis de former 14 000 agents SNCF pour leur transmettre le « Savoir observer », de la posture « sécurité » autour des différents métiers du groupe, et renforcer les comportements et les réflexes sécurité dans leur quotidien.

Formations Systèmes de management Qualité, Sécurité, Environnement

- Initiation aux normes QSE
- Système de management de l'environnement & ISO 14001
- Système de management de la qualité & ISO 9001
- Système de management de la Santé et Sécurité au travail & ISO 45001
- Système de management de la sécurité routière & ISO 39001
- Référent Energie et système de management de l'énergie & ISO 50001
- Auditeur Interne QSE



Formations Systèmes de management Qualité, Sécurité, Environnement

Prix à partir de…	Montant HT d'une session intra-entreprise	Montant HT d'un participant pour un session inter-entreprise
Initiation aux normes QSE	3 467,30 €	455,08 €
Système de management de l'environnement & ISO 14001	4 334,12 €	552,60 €
Système de management de la qualité & ISO 9001	4 334,12 €	552,60 €
Système de management de la Santé et Sécurité au travail & ISO 45001	4 334,12 €	552,60 €
Système de management de la sécurité routière & ISO 39001	4 334,12 €	552,60 €
Référent Energie et système de management de l'énergie & ISO 50001	4 442,47€	639,28€
Auditeur Interne QSE	7 042,94 €	704,29 €

Initiation aux normes Qualité Sécurité Environnement

Booster la performance de votre organisation via une approche par processus combinée au principe d'amélioration continue

Objectifs pédagogiques

- Identifier les principales exigences des 3 normes QSE : ISO 9001, ISO 14001 & ISO 45001
- Identifier les points communs et les spécificités des systèmes de management QSE
- Appréhender l'approche processus et le principe d'amélioration continue



Programme

- Approfondissement de la structure HLS commune des normes et des enjeux principaux des normes.
- Lecture éclairée et comparaison des exigences des normes : focus sur les spécificités de la qualité, de l'environnement et de la sécurité
- Présentation d'outils de management QSE

Prérequis : Aucun

Publics concernés : Toute personne impliquée dans un système de management QSE

Nombre de participants : Minimum 4/ Maximum 10 participants

Durée de la formation : 1 jour en présentiel ou en classe virtuelle

Ressources disponibles : E-learning (2h) – Structure HLS et philosophie des systèmes de management QSE

Modalité d'évaluation des acquis : QCM fin de formation

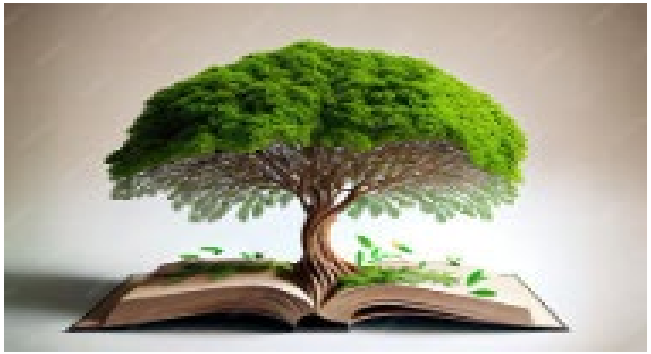
Lieu : Locaux Kisio/Site client ou à distance

Système de Management de l'Environnement & ISO 14001

Développer vos compétences pour accroître la performance environnementale de votre organisation, par la mise en place d'une démarche basée sur la norme ISO 14001

Objectifs pédagogiques

- Identifier les exigences de la norme ISO 14001 v2026
- Déployer un management environnemental avec des outils pragmatiques et des bonnes pratiques
- Mettre en œuvre et animer dans une démarche d'amélioration continue un Système de Management de l'Environnement



Programme

1. Lecture éclairée des exigences de la norme
2. Détermination des aspects environnementaux et élargissement à la notion de cycle de vie
3. Analyse de la performance et amélioration continue
4. Animation du management environnemental
5. Présentation d'outils concrets pour chaque exigence

Prérequis : Aucun

Publics concernés : Acteurs de l'environnement

Nombre de participants : Minimum 4/ Maximum 10 participants

Durée de la formation : 2 jours en présentiel ou en classe virtuelle

Ressources disponibles : Module E-learning de 2h

Modalité d'évaluation des acquis : QCM fin de formation

Lieu : Locaux Kisio/Site client ou à distance

Système de management de la qualité - ISO 9001

Qualité et performance au service de votre organisation, venez découvrir comment mettre en œuvre et animer une démarche d'amélioration continue

Objectifs pédagogiques

- Identifier les exigences de la norme ISO 9001 v2015
- Déployer un management de la qualité avec des outils pragmatiques et des bonnes pratiques
- Mettre en œuvre et animer dans une démarche d'amélioration continue un Système de Management de la Qualité



Programme

1. Enjeux du management qualité
2. Analyse des exigences de la norme ISO 9001
3. Les outils de management de la qualité
4. Analyse de la performance et amélioration continue
5. L'animation du système qualité
6. Intégration avec les autres normes de management ISO

Prérequis : Aucun

Publics concernés : Acteurs de la qualité

Nombre de participants : Minimum 4/ Maximum 10 participants

Durée de la formation : 2 jours en présentiel ou en classe virtuelle

Modalité d'évaluation des acquis : QCM fin de formation

Lieu : Locaux Kisio/Site client ou à distance

Système de management de la Santé et de la Sécurité au Travail - ISO 45001

Acquérir les bases de connaissance pour appréhender et déployer un système de management de la Santé & de la Sécurité au Travail avec des outils pragmatiques

Objectifs pédagogiques

- Identifier les exigences du référentiel ISO 45001
- Déployer un système de management de la Santé et de la Sécurité au Travail avec des outils pragmatiques et des bonnes pratiques
- Concevoir, mettre en œuvre et animer une démarche d'amélioration continue en Santé et Sécurité au Travail



Programme

1. Enjeux du management de la Santé & Sécurité au Travail
2. Analyse des exigences de la norme (PDCA)
3. Outils de prévention Santé & Sécurité au Travail et qualité de vie au travail
4. Analyse de la performance et amélioration continue
5. Animation du management Santé & Sécurité au Travail
6. Intégration avec les autres normes de management ISO

Prérequis : Aucun

Publics concernés : Acteurs de la prévention et de la Santé & Sécurité au travail

Nombre de participants : Minimum 4/ Maximum 10 participants

Durée de la formation : 2 jours en présentiel ou en classe virtuelle

Modalité d'évaluation des acquis : QCM fin de formation

Lieu : Locaux Kisio/Site client ou à distance

Système de management de la Sécurité Routière & ISO 39 001

Acquérir les connaissances pour améliorer la maîtrise des risques liés à la Sécurité Routière, via le déploiement d'une démarche de management basée sur la norme ISO 39 001

Objectifs pédagogiques

- Identifier les exigences de la norme ISO 39001 v2012
- Déployer un système de management de la Sécurité Routière avec les bonnes pratiques
- Concevoir, mettre en œuvre et animer une démarche d'amélioration continue en Sécurité Routière



Programme

1. Enjeux du management de la Sécurité Routière
2. Analyse des exigences de la norme via une lecture éclairée
3. Outils de management des risques liés à la Sécurité Routière
4. Analyse de la performance et amélioration continue
5. Animation du système de management
6. Intégration avec les autres normes de management ISO

Prérequis : Aucun

Publics concernés : Préventeur, Acteurs de la Sécurité Routière

Nombre de participants : Minimum 4/ Maximum 10 participants

Durée de la formation : 2 jours en présentiel ou en classe virtuelle

Modalité d'évaluation des acquis : QCM fin de formation

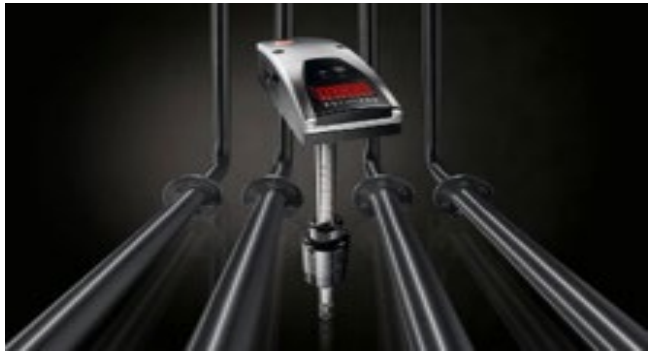
Lieu : Locaux Kisio/Site client ou à distance

Référent Energie & ISO 50 001

Vous souhaitez mettre en place un système de management de l'énergie ? Venez développer vos compétences afin d'avancer méthodiquement et efficacement avec la mise en place d'actions pertinentes

Objectifs pédagogiques

- Identifier les compétences énergie en industrie pour devenir Référent Energie sur son site
- Appliquer les exigences de la norme ISO 50001 pour concevoir et/ou mettre en œuvre votre SMÉ
- Concevoir, mettre en place et coordonner des actions permettant d'améliorer la performance énergétique sur son site



Programme

1. Les fondamentaux théoriques de l'énergie avec des exercices techniques
2. Le rôle du référent énergie
3. Lecture éclairée de la norme ISO 50 001, décryptage des exigences et présentation des outils disponibles
4. Elaboration d'un état des lieux des consommations énergétiques
5. Elaboration d'un plan de préconisations d'économies d'énergie, mesures et suivi

Prérequis : Aucun

Publics concernés : Acteurs de l'environnement et de l'énergie

Nombre de participants : Minimum 4/ Maximum 10 participants

Durée de la formation : 3 jours en présentiel ou en classe virtuelle

Modalité d'évaluation des acquis : QCM fin de formation

Lieu : Locaux Kisio/Site client ou à distance

Auditeur de système de management QSE

Soutenez la performance de votre entreprise en devenant auditeur interne sur les processus Qualité, Sécurité et Environnement de votre organisation

Objectifs pédagogiques

- Identifier les exigences fondamentales des normes QSE ISO9001, ISO14001 et ISO45001 et leur déclinaison opérationnelle
- Préparer et réaliser un audit interne
- Appliquer les techniques d'audit
- Appliquer la déontologie de l'auditeur



Programme

Jour 1 :
Les fondamentaux des normes QSE à auditer et les preuves à collecter lors de l'audit

Jour 2 :
La déontologie et les compétences d'un auditeur et les techniques d'audit pour les effectuer sereinement

Jour 3 :
Cas-pratique et mise en situation d'audit du SME sur le terrain

Jour 4 :
Définition des constats d'audit et rédaction du rapport d'audit

Prérequis : Aucun

Publics concernés : Futurs auditeurs internes, Acteurs QSE devant réaliser des audits internes

Nombre de participants : Minimum 4/ Maximum 10 participants

Durée de la formation : 3 ou 4 jours en présentiel

Modalité d'évaluation des acquis : QCM fin de formation

Lieu : Sur site client

Formations techniques & réglementaires

Formations Techniques & réglementaires – Nos références

Formation « Découverte des enjeux environnement et énergie »

Contexte : Le Groupe KEOLIS, souhaite accélérer sa propre transition écologique afin de réduire les impacts de ses activités sur l'environnement. Pour cela, Kisio a été sollicité pour former les équipes des différentes filiales aux enjeux environnementaux et ceux liés à la transition énergétique. Les objectifs étaient multiples : identifier des solutions existantes pour réduire les consommations d'énergie et les impacts de son activité sur l'environnement, appliquer les bonnes pratiques au quotidien.

Formation « Bases réglementaires en environnement et santé & sécurité au travail »

Contexte : La Réunion des Musées Nationaux - Grand Palais (RMN-GP) est un opérateur culturel dont la mission est de favoriser l'accès à la culture. Kisio a été sollicité pour la co-construction et l'animation d'une **formation au Document Unique.** L'objectif était de rendre les managers de site plus autonomes sur la création, la mise à jour et l'exploitation du Document Unique. Les objectifs étaient également de connaitre les méthodologies d'évaluation des risques professionnels et de s'approprier les pratiques attendues au sein de l'entreprise.

Formation « Coactivité et solution Les Experts HSE Perform »

Contexte : Dans le cadre de l'exploitation de l'un des plus grands parcs hydroélectriques d'Europe, **EDF Hydro avait un besoin fort en digitalisation des sujets de co-activités** (plan de prévention, protocoles de sécurité, permis feu ou encore livret d'accueil). La mise en place de la solution Les Experts HSE Perform a permis de répondre à l'ensemble des besoins. Kisio a mis en place un parcours de formation alliant formation à distance et formation en présentiel permettant à l'ensemble des utilisateurs de prendre en main la solution sur les aspects de personnalisation et d'exploitation de celle-ci.

Formation « Gestion des déchets »

Contexte : Dans le cadre de la journée annuelle de sensibilisation à l'environnement, **l'Infrapôle** Paris-Nord a fait appel à Kisio pour concevoir 4 ateliers pédagogiques pour inciter les agents à **bien gérer et trier ses déchets dangereux et non dangereux**. Les ateliers devaient proposer des animations autour de l'économie circulaire, l'impact sur l'environnement, les bonnes pratiques etc. Cette prestation a nécessité un temps de conception des modules en amont. L'animation dynamique a été axée sur des mises en pratiques avec des modalités pédagogiques variées (jeux de cartes, quiz interactif : burger quizz spécial déchet…).

Formations Techniques & réglementaires

- Bases réglementaires en environnement
- Bases réglementaires en santé & sécurité au travail
- Maitrise de la gestion des déchets
- Fresque Climat
- Gestion des ICPE
- Gestion des produits dangereux
- Maîtrise de l'environnement dans un contexte industriel
- ATEX
- Transport de matières dangereuses & ADR
- Solution Les Experts HSE Perform – Module de Veille ECL-R
- Solution Les Experts HSE Perform – Module de gestion des déchets
- Solution Les Experts HSE Perform – Module de gestion de l'environnement



Formations Techniques & réglementaires

Prix à partir de…	Montant HT d'une session intra-entreprise	Montant HT d'un participant pour un session inter-entreprise
Bases réglementaires en environnement	3 467,30 €	411,74 €
Bases réglementaires en santé & sécurité au travail	3 467,30 €	411,74 €
Maitrise de la gestion des déchets	3 467,30 €	411,74 €
Fresque Climat	2500 €	250 €
Gestion des ICPE	3 250,59 €	455,08 €
Gestion des produits dangereux	1842 €	249,21 €
Maîtrise de l'environnement dans un contexte industriel	3 250,59 €	455,08 €
ATEX	1 083,53 €	108,35 €
Transport de matières dangereuses & ADR	1 842,00 €	249,21 €
Solution HSE Perform – Module de Veille ECL-R	1150€	230 €
Solution HSE Perform – Module de gestion des déchets	700 €	87,5 €
Solution HSE Perform – Module de gestion de l'environnement	1400€	175 €

Base réglementaire en environnement

Pour éviter toute sanction ou pénalité, venez parfaire vos connaissances en droit environnemental et apprendre à réaliser une veille réglementaire dans les règles de l'art

Objectifs pédagogiques

- Identifier les principales exigences réglementaires qui structurent le droit de l'environnement
- Identifier et ordonner les exigences réglementaires applicables à son activité
- Appliquer la méthode pour effectuer la veille réglementaire et les évaluations de conformité associées



Programme

1. Sources de droit
2. Méthode de réalisation de la veille réglementaire & des évaluations de conformité et outils à disposition
3. Focus sur les bases réglementaires (eau, risques et ICPE, air, déchets, prévention…)
4. Panorama des principaux textes concernés par des évolutions récentes par domaine environnemental

Prérequis : Aucun

Publics concernés : Acteurs de l'environnement

Nombre de participants : Minimum 4/ Maximum 10 participants

Durée de la formation : 1 jour en présentiel ou en classe virtuelle

Ressources disponibles : Module E-learning de 1-2h

Modalité d'évaluation des acquis : QCM fin de formation

Lieu : Locaux Kisio/Site client ou à distance

Bases réglementaires en Santé & Sécurité au Travail

Afin d'assurer la protection de vos équipes, venez découvrir les exigences réglementaires en Santé et Sécurité au Travail et apprendre à réaliser une veille réglementaire dans les règles de l'art

Objectifs pédagogiques

- Identifier les principales exigences réglementaires en Santé et Sécurité au Travail
- Connaître les principes généraux de prévention
- Maîtriser la méthode pour effectuer la veille réglementaire et les évaluations de conformité associées



Programme

Les enjeux et les sources du droit

Méthode de réalisation de la veille réglementaire et des évaluations de conformité

Focus réglementaire :

- Document Unique et Principes de prévention
- Aménagement des lieux de travail
- Incendie / Explosion
- Moyens de protection
- Intervention d'entreprises extérieures & coactivité

Prérequis : Aucun

Publics concernés : Acteurs de la Santé et Sécurité au travail

Nombre de participants : Minimum 4/ Maximum 10 participants

Durée de la formation : 1 jour en présentiel ou en classe virtuelle

Modalité d'évaluation des acquis : QCM fin de formation

Lieu : Locaux Kisio/Site client ou à distance

Maîtrise de la gestion des déchets

Obtenir une vision complète sur la notion de déchets et la réglementation associée, et acquérir les compétences nécessaires à une gestion efficace des déchets en établissement

Objectifs pédagogiques

- Appréhender la notion de déchets
- Eviter/Réduire la production de déchets grâce au principe d'économie circulaire
- Identifier les exigences règlementaires relatives aux déchets
- Gérer les déchets dans le respect de la hiérarchie des modes de traitement



Programme

1. Introduction
2. Identification du déchet (identification de son gisement)
3. Gestion des déchets en établissement
4. La traçabilité (collecte et élimination)
5. Les sanctions encourues

Prérequis : Aucun

Publics concernés : Acteurs de l'environnement, Chargés de la gestion des déchets

Nombre de participants : Minimum 4/ Maximum 10 participants

Durée de la formation : 1 jour en présentiel ou en classe virtuelle

Ressources disponibles : Module E-learning de 2-3h

Modalité d'évaluation des acquis : QCM fin de formation

Lieu : Locaux Kisio/Site client ou à distance

Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE)

Mieux comprendre les enjeux, obligations et problématiques, pour assurer une gestion performante des Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE)

Objectifs pédagogiques

- Appréhender la notion d'ICPE
- Identifier et déterminer le classement d'une installation
- Identifier les obligations légales et exigences réglementaires liées aux ICPE
- Identifier l'ensemble des procédures administratives



Programme

1. Les enjeux liés à la gestion des ICPE
2. Les installations et leur classement (utilisation de la nomenclature ICPE)
3. Les contraintes et exigences réglementaires
4. Les dossiers administratifs en fonction du classement
5. Le suivi administratif et opérationnel des ICPE
6. Réalisation de cas pratiques

Prérequis : Aucun

Publics concernés : Acteurs de l'environnement

Nombre de participants : Minimum 4/ Maximum 10 participants

Durée de la formation : 2 jours en présentiel ou en classe virtuelle

Modalité d'évaluation des acquis : QCM fin de formation

Lieu : Locaux Kisio/Site client ou à distance

Gestion des produits chimiques dangereux

Maîtrisez vos obligations règlementaires, et les risques associés aux produits chimiques dangereux, afin d'assurer une gestion sécuritaire et conforme.

Objectifs pédagogiques

- Reconnaitre les produits dangereux
- Identifier les obligations légales et exigences réglementaires
- Gérer les produits dangereux conformément à la règlementation



Programme

1. Enjeux de la gestion des produits dangereux
2. Définitions et notions fondamentales
3. Réglementation : classification et étiquetage (CLP), REACH, conditionnement, stockage, transport
4. Les fiches de données de sécurité (FDS)
5. Outils, référentiels internes et acteurs
6. Exercices pratiques

Prérequis : Aucun

Publics concernés : Acteurs de l'environnement ou de la santé sécurité au travail

Nombre de participants : Minimum 4/ Maximum 10 participants

Durée de la formation : 1 jour en présentiel ou en classe virtuelle

Modalité d'évaluation des acquis : QCM fin de formation

Lieu : Locaux Kisio/Site client ou à distance

Maîtrise de l'environnement dans un contexte industriel

Mieux comprendre les fondamentaux en matière d'environnement dans un milieu industriel, afin d'en assurer la maîtrise et la gestion au quotidien

Objectifs pédagogiques

- Identifier les différents domaines environnementaux (ICPE, eau, air, déchets, sol, bruit, etc.)
- Identifier les compétences de base en environnement, réglementaires et techniques
- Appliquer les principaux leviers pour améliorer l'impact environnemental de l'établissement



Programme

- La Démarche environnementale
- La règlementation environnementale
- Les ICPE
- Gestion des déchets & Economie circulaire
- Gestion de l'eau et du sol
- Air / Energie / Climat / Bruit
- Biodiversité et maîtrise de la végétation

Prérequis : Aucun

Publics concernés : Acteurs de l'environnement souhaitant acquérir les fondamentaux inhérents à l'environnement industriel

Nombre de participants : Minimum 4/ Maximum 10 participants

Durée de la formation : 2 jours en présentiel ou en classe virtuelle

Modalité d'évaluation des acquis : QCM fin de formation

Lieu : Locaux Kisio/Site client ou à distance

Agents amenés à travailler en ATmosphères EXplosives (ATEX)

Une formation nécessaire à la compréhension des pratiques professionnelles à proximité de zones ATEX, dans le cadre du Code du travail

Objectifs pédagogiques

- Identifier les mécanismes d'une explosion de gaz, de vapeur ou de poussières, ses causes et ses conséquences
- Appliquer les moyens de protection (opérationnels /organisationnels) contre le risque en zone ATEX au sein de son site
- Analyser le contenu du DRPCE de son site



Programme

1. Définition d'une atmosphère explosive et des différents types d'atmosphères explosives
2. Notions de base pour comprendre les conditions nécessaires à la formation d'une atmosphère explosive
3. Caractéristiques d'explosivité des principales vapeurs inflammables et poussières rencontrées dans les activités SNCF
4. Les obligations réglementaires pour l'employeur
5. Identification d'une zone à risque ATEX (signalétique) et principaux moyens de protection (opérationnels /organisationnels)
6. Visite terrain pour identifier les zones ATEX du site

Prérequis : Aucun

Publics concernés : Agents amenés à travailler dans une atmosphère explosive

Nombre de participants : Minimum 4/ Maximum 10 participants

Durée de la formation : 0,5 jour en présentiel

Modalité d'évaluation des acquis : QCM fin de formation

Lieu : Locaux Client (établissement d'accueil pour la visite terrain)

Transport de matières dangereuses & ADR

Mieux comprendre les enjeux, obligations et problématiques dans toute la chaîne du transport et de la logistique des marchandises dangereuses par la route

Objectifs pédagogiques

- Appliquer la règlementation ADR
- Identifier les risques liés aux matières dangereuses, et comprendre les mesures d'urgence
- Organiser une expédition de matières dangereuses (dont des déchets dangereux)
- Appliquer les procédures internes et utiliser les outils mis à disposition



Programme

1. Généralités sur l'ADR & Principe de classification selon l'ADR
2. Panorama Règlementaire
3. Les classes de l'ADR et les Dangers des matières dangereuses
4. Processus d'expédition des matières dangereuses avec les obligations et responsabilités des intervenants
5. Le Conseiller à la sécurité

Prérequis : Aucun

Publics concernés : Acteurs de l'environnement, Chargés de la gestion des déchets, Agents logistiques

Nombre de participants : Minimum 4/ Maximum 10 participants

Durée de la formation : 1 jour en présentiel ou en classe virtuelle

Modalité d'évaluation des acquis : QCM fin de formation

Lieu : Locaux Kisio/Site client ou à distance

Solution HSE Perform – Module de Veille ECL-R

Maîtrisez les fonctionnalités du module de veille règlementaire ECLR de la solution HSE Perform

Objectifs pédagogiques

- Appliquer la méthodologie de veille règlementaire au sein de l'outil
- Utiliser les fonctionnalités du module de veille règlementaire ECLR
- Alimenter et exploiter les données de la solution

Programme

- Méthodologie de veille et d'évaluation de conformité règlementaire à travers la solution
- Architecture et Fonctionnalités de la solution ECL-R
- La veille règlementaire régionale
- Exercices d'application

Prérequis : Aucun

Publics concernés : Acteurs de l'environnement ou de la santé sécurité au travail chargés d'effectuer une veille réglementaire

Nombre de participants : Minimum 2/ Maximum 5 participants

Durée de la formation : 0,5 jour en distanciel + 1h d'entretien individuel avec le formateur

Modalité d'évaluation des acquis : QCM fin de formation

Lieu : A distance

Solution HSE Perform – Module de gestion des déchets

Maîtrisez les fonctionnalités du modules Déchets de la solution HSE Perform.

Objectifs pédagogiques

- Assurer la traçabilité des déchets de son périmètre via la solution HSE Perform
- Utiliser les fonctionnalités du module Déchets de la solution
- Alimenter et exploiter les données de la solution

Programme

- Rappels règlementaires sur la traçabilité des déchets
- Présentation générale des fonctionnalités du modules déchets
- Edition de bilans (registre déchets) et statistiques
- Exercices d'application

Prérequis : Aucun

Publics concernés : Acteurs de l'environnement ou chargés de la gestion des déchets

Nombre de participants : Minimum 3/ Maximum 8 participants

Durée de la formation : 0,5 jour

Modalité d'évaluation des acquis : QCM fin de formation

Lieu : A distance

Solution HSE Perform – Module de gestion de l'environnement

Maîtrisez les fonctionnalités des modules de gestion des risques environnementaux de la solution HSE Perform (Modules Analyse environnementale, ICPE/IOTA, évènements environnementaux et plan d'actions)

Objectifs pédagogiques

- Utiliser les fonctionnalités du module « Installations » de la Solution
- Utiliser les fonctionnalités du module « Analyse environnementale » de la Solution
- Utiliser les fonctionnalités du module « Evènements environnementaux » de la Solution
- Utiliser les fonctionnalités du module « Plan d'actions » de la Solution
- Alimenter et exploiter les données

HSE PERFORM

Programme

1. Rappels des principes fondamentaux pour la réalisation de l'analyse environnementale et présentation des fonctionnalités du module AE
2. Rappels des notions fondamentales sur les ICPE/IOTA et présentation des fonctionnalités du module
3. Présentation des fonctionnalités du module Evènements environnementaux
4. Module Autosurveillance
5. Edition du plan d'actions Environnement et des bilans et statistiques Exercices statistiques

Prérequis : Aucun

Publics concernés : Acteurs de l'environnement

Nombre de participants : Minimum 3/ Maximum 8 participants

Durée de la formation : 1 jour

Modalité d'évaluation des acquis : QCM fin de formation

Lieu : A distance

Sensibilisation

Sensibilisation et Serious Game

- **Sensibilisation à la sécurité des déplacements des élèves**



Formations Management de la Mobilité

Prix à partir de…	Montant HT d'une session intra-entreprise
Sensibilisation à la sécurité des déplacements des élèves	718,08 €

En cas de session supplémentaire sur le même site et le même jour, le coût de la 2e session s'élève à 231,31 € HT

Sensibilisation à la sécurité des déplacements des élèves

Sensibiliser les collégiens/lycéens à la sécurité lors de leurs déplacements en car, à pied, à vélo...

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les bonnes pratiques en matière de sécurité lors des déplacements
- Identifier les équipements de sécurité
- Respecter les consignes d'évacuation d'un car



Programme

- Partie théorique : Eléments de sécurité de chaque mode de transport
- Partie théorique : Sécurité à bord d'un car
- Partie pratique : Evacuation d'un car
- Partie pratique : Identification des éléments de sécurité

Prérequis : Aucun

Publics concernés : Elèves d'établissement scolaires de fin primaire au lycée

Nombre de participants : de 25 à 55

Durée de la formation : 1,5 heure en présentiel

Lieu : Sur site client avec car à disposition pour la partie pratique

Formations sur mesure

Nos formations sur mesure

Nous pouvons créer **des programmes pédagogiques sur mesure**, des parcours d'apprentissage avec **un impact réel et mesurable** sur vos activités, tout en offrant **une expérience de formation inoubliable** à vos équipes.

Formations opérationnelles, terrain

Formations coaching

Formations aux outils internes

Quelques exemples :

- Achats durables & Développement Durable
- E-learning – Sensibilisation à l'Environnement pour les Directeurs
- Coaching Système de management de la qualité
- Accompagnement Développement d'outils billettiques
- Animation du Train de la Sécurité
- Conduite du changement
- Appropriation de la tarification d'un réseau

Notre organisation

Délai et localisation des formations



- Les dates de mise en place des formations dépendent de vos besoins avec un **délai moyen de 2 mois**.
- Les formations peuvent également **avoir lieu partout en France** grâce à la présence de nos formateurs et nos partenariats en local pour la location de salles.
- Les **formations à distance** se déroulent via l'outil Microsoft Teams.

Nous pouvons réaliser des formations sur site client sur demande.

Accessibilité des formations



- Nous nous assurons que nos salles de formation, au travers de nos partenariats, soient **accessibles aux personnes à mobilité réduite** dans la majorité des cas.

- Pour tout **besoin d'adaptation spécifique**, **notre expert accessibilité** peut vous proposer des solutions.

Notre expert accessibilité est joignable à l'adresse mail suivante : formation.kisio@kisio.com

Nos outils

Nos outils de conception

Articulate : création d'e-learnings

Vyond et Canva : création d'animations

Notre outil d'animation à distance

Animation de nos formations en distanciel

Notre outil de pilotage

Digiforma

Hébergement de nos formations en e-learning, suivi de l'évolution des stagiaires et mise à disposition de ressources pour les apprenants

Contactez-nous

Une adresse mail générique :

formation.kisio@kisio.com

www.kisio.com