

# CATALOGUE DE FORMATIONS

Kisio, Acteur de la conception et de  
l'animation pédagogique au service  
d'une mobilité plus responsable





Inspirer et mettre en mouvement  
une mobilité responsable

Avec celles et ceux qui la font,  
Pour celles et ceux qui la vivent

---

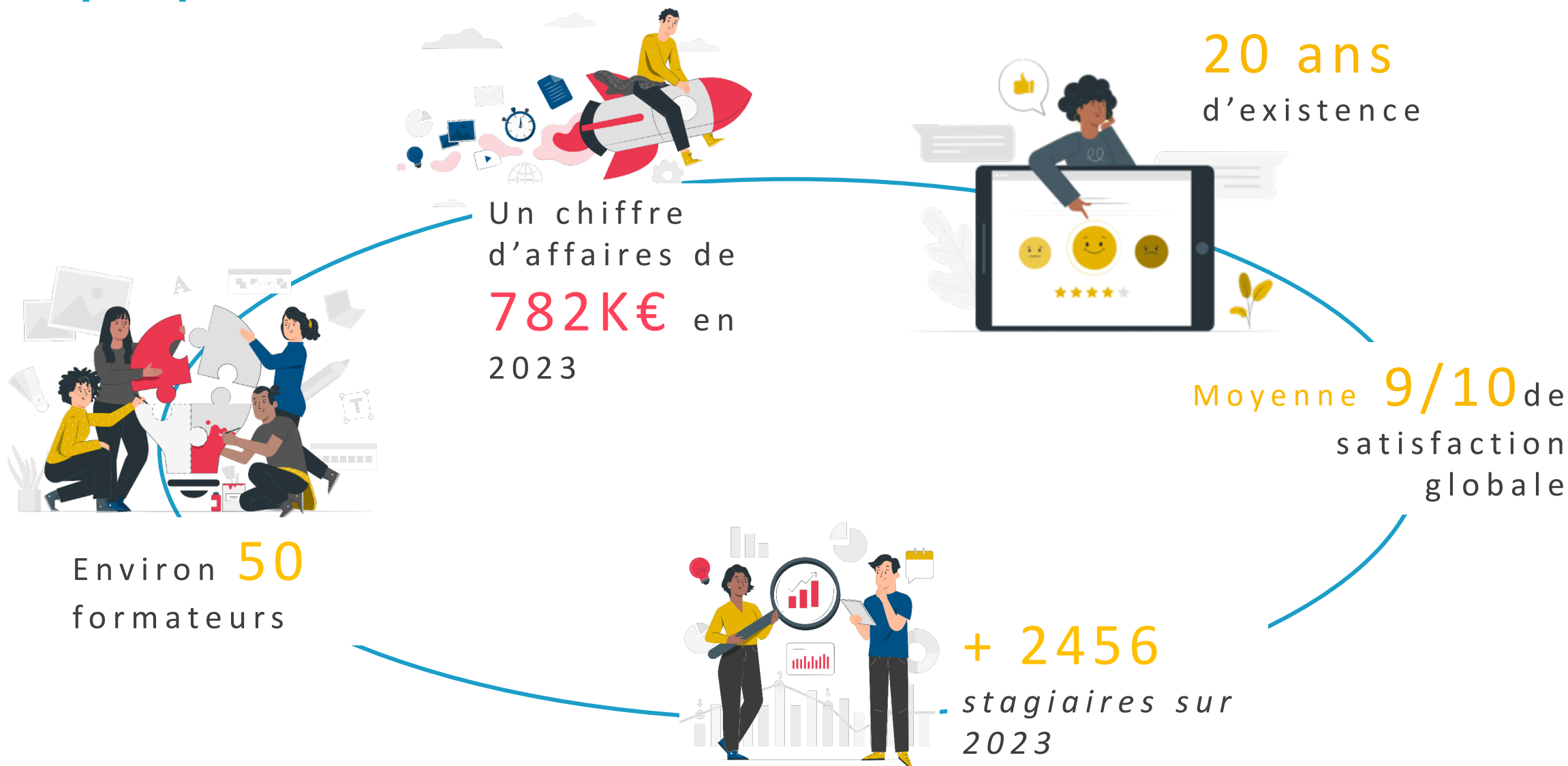


# Kisio, organisme de formation



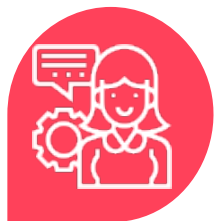
# Kisio – Organisme de formation

## En quelques chiffres



# Kisio – Organisme de formation

## Une palette de formations à votre service



### Relation Client Voyageur & Accessibilité



Notre offre de formation tournée vers les métiers de la relation client, couplée à une expertise accessibilité.



### Management de la Mobilité



Vous accompagnez pour manager et construire une mobilité plus durable et responsable



### Système de management Qualité, Sécurité, Environnement



Nos formations au service de la performance QSE des organisations, avec un volet réglementaire animé par notre pôle de juristes.

**Kisio, organisme de formation spécialisé dans les métiers de la  
mobilité et de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE)**

# Kisio – Organisme de formation

## Une diversité d'apprentissage pour une approche sur-mesure



### 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



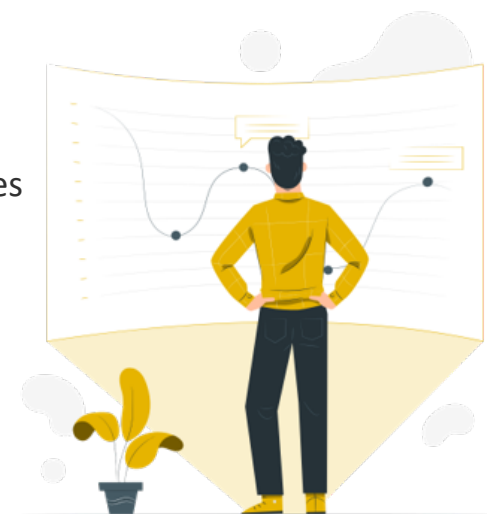
**Formation Action** : mise en situation sur le terrain, exercices pratiques, jeux de rôle, Vis ma vie



**Coaching** en petit groupe ou individualisé



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



# Kisio – Organisme de formation

## Des talents à votre service

Pool : 50  
formateurs



**Sophie DUCHATELLE**

Responsable Formations  
Relation Clients et  
Accessibilité



**Pierre MISTRAL**

Responsable Formations  
QSE



**Karine RAVARY**

Référente Qualiopi &  
Ingénieur pédagogique



**Nicolas PUCCIO**

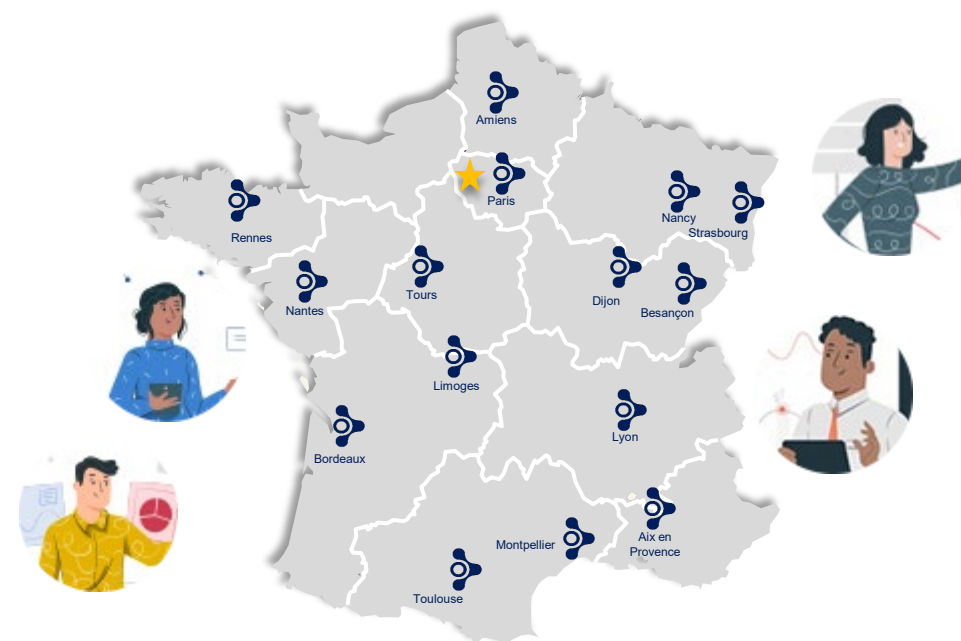
Responsable Formations  
Mobilité



Une adresse mail générique : [info@kisio.com](mailto:info@kisio.com)  
pour le suivi des demandes en formation

Nos 50 formateurs répartis sur nos 15 agences partout en France œuvrent sur les différentes thématiques de formation auprès des acteurs de la mobilité et entreprises, avec **une philosophie de résultat durable**.

Des experts en **animation pédagogique**, avec **une activité terrain importante**, pour des formations au plus proche des métiers.





# Kisio – Organisme de formation

## Nos certifications



**Qualiopi**  
processus certifié

 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

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



Kisio, Organisme certifié **ISO 9001** sur son activité de formation depuis 2016.



Kisio, Organisme de formation référencé et certifié **QUALIOPi** : Cette certification vous garantit la qualité des prestations et vous permet d'obtenir des financements de la part de votre OPCO.



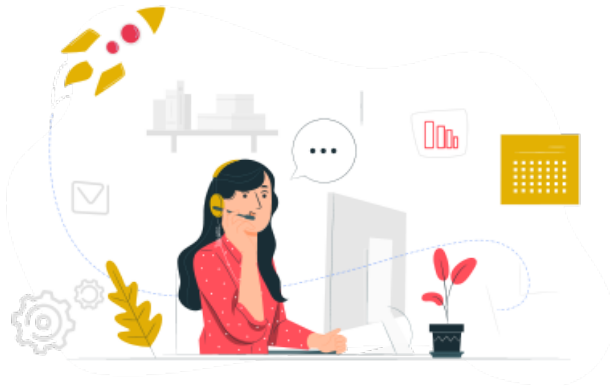
# Notre offre de formations



# Notre offre de formation



## Relation Client Voyageur & Accessibilité



Notre offre de formation tournée vers les métiers de la relation client, et sur les domaines d'expertise mobilité et accessibilité.



## Relation Client Voyageur & Accessibilité

- La Relation Client Voyageur
  - en face à face
  - par téléphone avec ou sans vente
  - à l'écrit
- Traiter les réclamations et préserver la Relation Client
- Comment faire de ses écrits un atout en Relation Client
- La prévention des conflits par téléphone
- Bien accueillir des Personnes à Mobilité Réduite



Présentiel



E-learning



Classe virtuelle



Blended-learning



### Formation « La Relation Client Voyageur en face-à-face »

- **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 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.



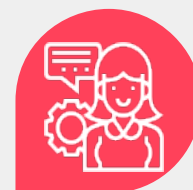
### Formation « La relation client Voyageurs et la prévention des conflits par téléphone »

- **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.

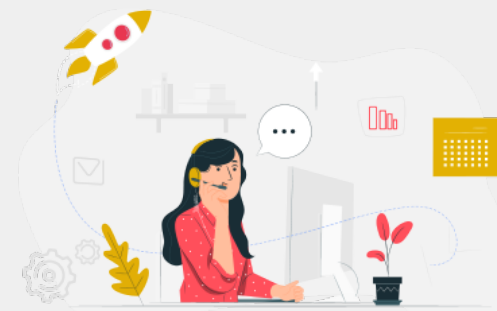
### GRAND PARC D'ATTRACTIONS FRANCILIEN

#### 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** a 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.



## Relation Client Voyageur & Accessibilité





### Formation « Comment faire de ses écrits un atout en relation client »

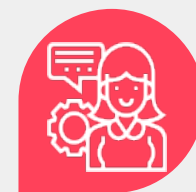
- **Contexte** : Afin de garantir la qualité du traitement des réclamations et sécuriser les écrits, la SNCF a fait appel à Kisio pour accompagner ses agents.
- **Une dizaine de formations** ont été réalisées afin de revoir les bases orthographiques et syntaxiques de manière personnalisée et ludique.



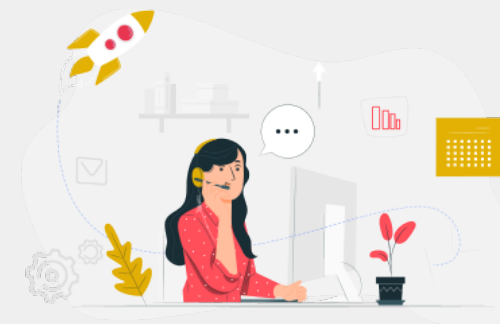
RÉGION  
Nouvelle-  
Aquitaine

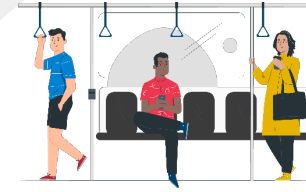
### Formation « Traiter les réclamations et préserver la Relation Client »

- **Contexte** : Afin de garantir la qualité du traitement des réclamations, le TER de la région Nouvelle-Aquitaine a fait appel à Kisio pour accompagner ses agents à la gestion des spécificités de ce type de relation avec les clients. La formation, en rappelant également les bases de la relation client, a souligné l'importance de tirer les bénéfices des réclamations dans la relation avec les clients.



### Relation Client Voyageur & Accessibilité





## La Relation Client Voyageur en face à face

*Parce que la qualité de votre relation avec vos clients va conditionner l'avis qu'ils vont se faire de votre entreprise. C'est l'image de votre société et le confort de vos collaborateurs.*

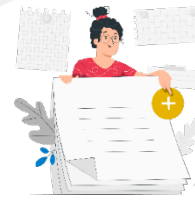
### Objectifs pédagogiques

- Comprendre l'importance de la relation en face à face
- Savoir adopter l'attitude adaptée
- Maîtriser les étapes de la communication avec le client
- Connaître les outils de gestion de conflit

### Programme

- Les particularités du face à face
- Présentation et attitudes verbales et physiques
- Principes et étapes de la communication
- Gestion des situations délicates
- Sensibilisation aux handicaps

- **Prérequis** : Aucun
- **Publics concernés** : Tout public
- **Nombre de participants** : Minimum 4 /Maximum 8
- **Durée** : 2 jours en présentiel
- **Modalité d'évaluation des acquis** : QCM de fin de formation
- **Lieu** : Locaux Kisio ou site client



## La Relation Client Voyageur à l'écrit

*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

- Maîtriser les fondamentaux et comprendre les enjeux de la Relation Client
- Savoir créer une relation de confiance et générer de la satisfaction client
- Développer savoir faire et savoir être adéquats pour gagner en qualité et en productivité
- Savoir s'évaluer

### Programme

- Les enjeux de la Relation Client
- La confiance dans une relation à l'écrit
- Les étapes clés d'un échange client à l'écrit et savoir-faire correspondants
- Impact et points clés des écrits attractifs, clairs et concis
- La réponse à une réclamation client
- Autodiagnostic

- **Prérequis** : Aucun
- **Publics concernés** : Les conseillers en charge de courriers et courriels clients
- **Nombre de participants** : Minimum 5 /Maximum 10
- **Durée** : 1 jour en présentiel ou en classe virtuelle
- **Modalité d'évaluation des acquis**: QCM de fin de formation
- **Lieu** : Locaux Kisio, site client ou à distance



## La Relation Client Voyageur par téléphone

*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

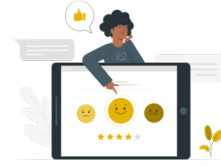
- Maîtriser les fondamentaux et comprendre les enjeux de la Relation Client par téléphone
- Savoir créer une relation de confiance et générer de la satisfaction client
- Développer savoir faire et savoir être adéquats pour gagner en qualité et en productivité
- Améliorer ses taux de satisfaction et de fidélisation clients
- Savoir s'évaluer

### Programme

- Les enjeux de la Relation Client et la confiance dans la relation téléphonique
- Etapes clés d'un entretien téléphonique
- L'écoute et la compréhension des besoins du client
- La prise en charge, la reformulation, et la réponse aux besoins du client
- Posture commerciale et proposition de solution
- Conclure efficacement l'appel, traitement des objections et autodiagnostic

- **Prérequis** : Aucun
- **Publics concernés** : Les conseillers en charge de la Relation Client par téléphone
- **Nombre de participants** : Minimum 5 /Maximum 10
- **Durée** : 1 jour en présentiel ou en classe virtuelle ou 1,5 jour en blended learning (0,5 jour en e-learning et 1 jour en présentiel)
- **Modalité d'évaluation des acquis** : QCM de fin de formation
- **Lieu** : Locaux Kisio, site client ou à distance





## Traiter les réclamations et préserver la Relation Client

*Transformer une rencontre conflictuelle en une recherche de solutions communes, venez découvrir les clés d'une relation client efficace et bienveillante.*

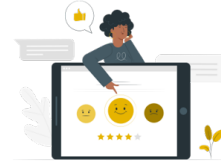
### Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les fondamentaux et comprendre les enjeux de la Relation Client
- Identifier rapidement les vrais motifs de la demande client et générer de la satisfaction client
- Rédiger une réponse personnalisée dans la bienveillance
- Maîtriser les techniques de la phrase pour gagner en clarté
- Développer savoir faire et savoir être adéquats pour gagner en productivité

### Programme

- Les enjeux de la réclamation
- Les attentes fondamentales client
- Identification et compréhension de la réclamation
- La considération client et la reformulation
- Une attitude orientée client
- Les lois de la communication : Argumentation et réponse
- L'écriture efficace
- Les étapes du courrier-courriel

- **Prérequis** : Aucun
- **Publics concernés** : Les conseillers de service après-vente
- **Nombre de participants** : Minimum 4 /Maximum 8
- **Durée** : 2 jours en présentiel ou en classe virtuelle
- **Modalité d'évaluation des acquis**: QCM de fin de formation
- **Lieu** : Locaux Kisio, site client ou à distance



## Comment faire de ses écrits un atout en relation client

*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 savoir se poser les bonnes questions
- Rappeler les principales règles de grammaire et de conjugaison
- Acquérir des bonnes pratiques
- 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

- Dédramatiser sa vision de l'orthographe
- Savoir se poser les bonnes questions
- Revisiter les règles de manière ludique
- Savoir construire un argument et un paragraphe
- Comprendre les connecteurs logiques
- Savoir utiliser les styles d'écriture : mail, courrier, réseaux sociaux
- Prendre conscience du pouvoir des mots

- **Prérequis** : Aucun
- **Publics concernés** : Les conseillers de service après-vente
- **Nombre de participants** : Minimum 4 /Maximum 8
- **Durée** : 1 jour en présentiel
- **Modalité d'évaluation des acquis** : QCM de fin de formation
- **Lieu** : Locaux Kisio, site client ou à distance

*Ce module a été créé en collaboration avec une orthophoniste.*



## 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

- Connaître et 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

- Introduction et Sensibilisation au sujet
- Connaître et Identifier les différents handicaps
- Déjouer les idées reçues
- Identifier les besoins des personnes avec handicap et comprendre leurs attentes
- Grands principes de la Relation Client et spécificités en fonction des différentes situations de handicap
- Synthèse en 10 points

- **Prérequis** : Aucun
- **Publics concernés** : Tout public
- **Nombre de participants** : Minimum 4 /Maximum 8
- **Durée** : 1 jour en présentiel ou en classe virtuelle
- **Modalité d'évaluation des acquis** : QCM de fin de formation
- **Lieu** : Locaux Kisio, site client ou à distance



## La prévention de conflit par téléphone

*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

- Le conflit et ses enjeux dans la relation client
- Comprendre et prévenir la dynamique des conflits
- Gérer les conflits
- S'évaluer: autodiagnostic

### Programme

- Le conflit et ses enjeux dans la relation client
- Comprendre et prévenir la dynamique des conflits
- Apaiser les conflits
- S'évaluer : autodiagnostic

- **Prérequis** : Formation Relation Client Voyageur par téléphone ou en face à face
- **Publics concernés** : Tout public
- **Nombre de participants** : Minimum 4 /Maximum 8
- **Durée** : 1 jour en présentiel ou en classe virtuelle – 1 jour en blended learning
- **Modalité d'évaluation des acquis**: QCM de fin de formation
- **Lieu** : Locaux Kisio, site client ou à distance

# Notre offre de formation



## Management de la Mobilité



Vous accompagnez pour construire  
une mobilité plus durable  
et responsable



## Management de la Mobilité

- A destination des conducteurs de cars et bus :
  - Les conducteurs de cars de lignes régulières (initiale & mise à jour)
  - Les conducteurs de cars dans le cadre de travaux
- Formation Accompagnateurs Transport Scolaire
- Sensibilisation à la sécurité des déplacements des élèves
- Devenir référent Mobilité
- Accompagnement au changement de comportements Mobilité
- Formation sur la posture d'accueil et l'incitation à la validation
- Accompagnement et l'animation de groupes d'ambassadeurs de lignes
- Participer à une Fresque de la Mobilité



Fresques



Présentiel



E-learning



Classe virtuelle



Blended-learning



### Formation « Accompagnement au changement de comportements Mobilité »

- **Contexte :** Tisséo Collectivités, Autorité Organisatrice de la Mobilité urbaine de la grande agglomération toulousaine, dispose d'un service Conseil en Mobilité Entreprise qui accompagne les entreprises et administrations dans leurs démarches de Plan de Mobilité Employeur. Kisio, en partenariat avec **PSYKRÉA**, a réalisé des sessions de formations d'accompagnement au changement de pratiques sociales à destination du service Mobilité Tisséo et également des référents Mobilité.



### Formation des conducteurs de cars de lignes régulières régionales

- **Contexte :** Des régions, 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.



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.



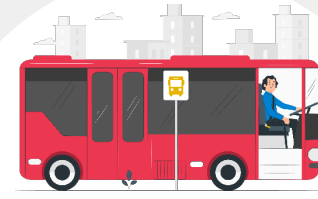
### Formation « Sensibilisation à la sécurité des déplacements des élèves »

- **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.



## Management de la Mobilité





## Formation à destination des conducteurs de cars de lignes régulières régionales et /ou TER (initiale & mise à jour)

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

### Objectifs pédagogiques

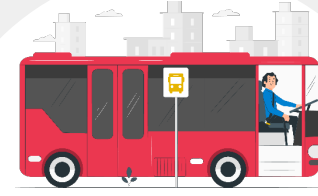
- Comprendre et connaître le partenariat Région ou TER/Transporteur
- Appréhender l'importance du conducteur dans le service rendu
- Savoir utiliser la géolocalisation des circulations
- Etre sensibilisé à la gestion des personnes en situation d'handicap
- Connaître la tarification et système de distribution

### Programme

- Le partenariat Région ou TER / Transporteur
- La relation avec les clients : gestes métier et posture client
- La géolocalisation des circulations
- La sensibilisation à la gestion des personnes en situation d'handicap
- 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
- **Durée** : 2 jours pour l'initiale et 1 jour pour mise à jour, en présentiel
- **Modalité d'évaluation des acquis** : QCM de fin de formation
- **Lieu** : Locaux Kisio ou sur site client





## Formation à destination des conducteurs de cars dans le cadre de travaux

*Donnez à vos conducteurs le cadre de leur mission et la connaissance de tarification applicable leur permettant de réaliser les services de cars travaux.*

### Objectifs pédagogiques

- Connaître le contexte de la mission
- Connaître les obligations contractuelles de la mission de remplacement de trains
- Savoir contrôler un titre de transport
- Savoir vendre un titre de transport

### Programme

- Introduction et contexte
- Obligations contractuelles de la mission de remplacement de trains
- Contrôle des titres de transport
- Vente des titre de transport

- **Prérequis** : Aucun
- **Publics concernés** : Conducteurs réalisant les services de cars travaux
- **Nombre de participants** : Minimum 4 /Maximum 10
- **Durée** : 3 heures en présentiel
- **Modalité d'évaluation des acquis**: QCM de fin de formation
- **Lieu** : Locaux Kisio ou sur site client



## Formation Accompagnateurs Transport Scolaire

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

### Objectifs pédagogiques

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

### Programme

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

- **Prérequis** : aucun
- **Publics concernés** : accompagnateurs de transport scolaire
- **Nombre de participants** : Minimum 8 /Maximum 12
- **Durée** : 1 jour en présentiel
- **Modalité d'évaluation des acquis** : QCM de fin de formation
- **Lieu** : Sur site client avec un car à disposition 1h30



## Sensibilisation à la sécurité des déplacements des élèves

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

### Objectifs pédagogiques

- Bonnes pratiques en matière de sécurité lors des déplacements
- Connaissance des équipements de sécurité
- Respect des consignes d'évacuation d'un car

### Programme

Partie théorique :

- Eléments de sécurité de chaque mode de transport
- Sécurité à bord d'un car

Partie pratique :

- Evacuation d'un car
- Identification des éléments de sécurité

- **Prérequis** : Aucun
- **Publics concernés** : élèves d'établissement scolaires de fin primaire à fin collège
- **Nombre de participants** : de 25 à 55
- **Durée** : 1,5 heure
- **Modalité d'évaluation des acquis** : jeu récapitulatif
- **Lieu** : Sur site client avec car à disposition pour la partie pratique



## Devenir Référent mobilité en Entreprise

*Appréhendez l'environnement de la mobilité applicable en France pour inspirer et mettre en mouvement votre organisation vers une mobilité responsable*

### Objectifs pédagogiques

- Comprendre les principales évolutions de la mobilité en France et appréhender la réglementation en matière de mobilité
- Savoir initier un plan de mobilité pour son entreprise
- Engager des actions et des solutions de mobilité responsable pour les salariés.
- Evaluer l'impact de ses actions pour valoriser sa démarche

### Programme

- Histoire de la mobilité et son cadre réglementaire
- La méthodologie appliquée pour initier et réaliser un plan de mobilité des salariés de son entreprise.
- Définir des actions pertinentes et piloter et suivre sa démarche de management de la mobilité.
- Connaître les outils et méthodes pour mesurer la performance de ses actions et permettre la valorisation.

- **Prérequis** : Aucun
- **Publics concernés** : Futurs référents mobilité, RH, RSE, Services Généraux
- **Nombre de participants** : Minimum 4 /Maximum 10
- **Durée** : 2 jours présentiel ou en classe virtuelle - 1,5 jour en blended learning
- **Modalité d'évaluation des acquis** : QCM de fin de formation
- **Lieu** : Sur site client ou à distance



## Préparer le service mobilité à accompagner le changement

*Embarquez et engagez les entreprises pour mieux les accompagner dans le changement des pratiques de mobilité des salariés*

### Objectifs pédagogiques

- Savoir projeter-partager des représentations
- Découvrir les bases de la psychologie sociale pour développer des initiatives
- Savoir auto-diagnostiquer les personnes/situations pour élaborer des solutions adaptées

### Programme

- Construire une vision commune des objectifs et déterminer de grandes ambitions (Fresque ou photolangage)
- Présentation du modèle du changement de comportement et des sources du comportement (modèle COM-B) et des besoins psychosociaux
- Utiliser les bons outils pour sensibiliser en entreprise en fonction de « typologies » de personnes/situations
- Élaborer des solutions à mettre en place en entreprise

- **Prérequis** : Connaissance Mobilité
- **Publics concernés** : Référent Mobilité des services conseil - AOM
- **Nombre de participants** : Minimum 4 /Maximum 10
- **Durée** : 0,5 jour présentiel
- **Modalité d'évaluation des acquis**: QCM de fin de formation
- **Lieu** : Sur site client
- En collaboration avec

PSYKRÉA



## Accompagner le changement pour un référent mobilité

*Le Nudge, nouvel outil de la mobilité durable : comment accompagner le changement des pratiques de mobilité de vos collaborateurs ?*

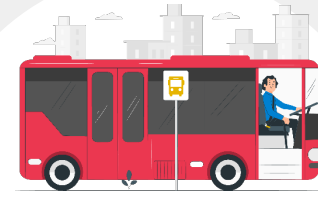
### Objectifs pédagogiques

- Expliquer - Découvrir les étapes du modèle du Changement de Comportement
- Découvrir les leviers psychosociaux pour inspirer le changement
- Savoir construire une communication engageante

### Programme

- Découvrir le nudge – concept, origines et applications
- Jeu changement de comportement & présentation du modèle du changement de comportement
- Présentation des 3 sources du comportement et des leviers psychosociaux
- Présentation d'outils et de techniques d'animation innovants et de communication engageante

- **Prérequis** : Aucun
- **Publics concernés** : Référent Mobilité, RH, RSE
- **Nombre de participants** : Minimum 4 /Maximum 10
- **Durée** : 1 jour en présentiel ou en classe virtuelle
- **Modalité d'évaluation des acquis** : QCM de fin de formation
- **Lieu** : Sur site client ou à distance
- En collaboration avec **PSYKRÉA**



## 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

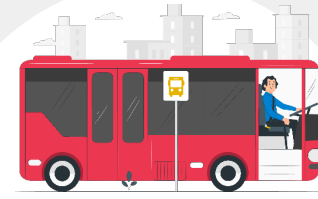
- Adopter une posture adaptée et s'approprier les bonnes pratiques d'accueil et de gestion de la relation client
- Comprendre et s'adapter aux spécificités des personnes en situation de handicap (accueil, incitation à la validation, obligations)
- Être en capacité d'activer les leviers permettant l'adoption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

### Programme

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

- **Prérequis** : Aucun
- **Publics concernés** : Conducteurs et contrôleurs
- **Nombre de participants** : Minimum 4 /Maximum 8
- **Durée** : 2 jours en séquences de 4 demi-journées
- **Modalité d'évaluation des acquis** : QCM de fin de formation
- **Lieu** : Locaux Kisio ou sur site client





## Accompagnement et l'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

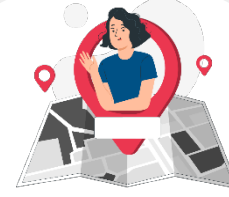
- Créer les conditions d'un échange ouvert et sincère pour partager les retours d'expérience du quotidien
- Retrouver le sens du métier et des missions qui y sont associées
- Identifier les irritants et les leviers d'une cohésion renforcée
- S'approprier les bonnes pratiques/techniques d'un discours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

### Programme et méthodes

- Tour de table et partage d'une expérience marquante
- Retranscriptions des différences facettes du métier : missions, cadre légal, relations entre les différentes parties prenantes du réseau de transport collectif, la raison d'être du réseau de transport collectif (→ en sous-groupes, debriefing et enrichissement des contributions)
- Dégager les éléments positifs/valorisants de chaque dimension et repérer les irritants
- Présentation des outils permettant de dépasser les irritants pour une vision valorisée du métier
- S'approprier les outils, transmettre et y revenir

- **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
- **Durée** : 2 à 4 jours en séquences de demi-journées
- **Lieu** : Locaux Kisio ou sur site client

# Sensibilisation



## Participer à une Fresque de la Mobilité

*Appréhender les enjeux carbone de la mobilité des personnes en France et identifier les leviers pouvant être actionnés à titre individuel et au sein de votre organisation*

### Objectifs pédagogiques

- Mobiliser les collaborateurs et parties prenantes vers un changement de pratique ambitieux et motivant grâce à un atelier qui donne des clés et encourage le passage à l'action
- Fédérer tous les acteurs de la politique Mobilité de l'organisation autour d'un plan d'actions concret pouvant alimenter le Plan de Mobilité Employeur (PDME)

### Programme et méthodes

- Panorama de la mobilité : comprendre la mobilité des personnes en France avec des chiffres et des données sourcées
- Jeu de rôles : devenez consultant mobilité et coachez des profils de collaborateurs avec des leviers d'actions adaptés pour une mobilité moins carbonée
- Engagement : identifier les actions Mobilité à mettre en œuvre pour maximiser l'impact sur les émissions carbone de l'organisation

- **Prérequis** : Aucun
- **Publics concernés** : Comex, RSE, RH, référent mobilité, gestionnaire de flotte, CSE, achats, services généraux...
- **Nombre de participants** : Minimum 4 / Maximum 14
- **Durée** : 2h en présentiel pour tous les collaborateurs et 3h pour les acteurs de la politique Mobilité de l'organisation
- **Lieu** : Sur site Kisio/client ou à distance

# Notre offre de formation



## Système de management Qualité, Sécurité, Environnement



Nos formations au service de la performance  
RSE des organisations, avec un volet  
réglementaire animé par notre pôle de  
juristes.

Fresques

## Système 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
- E-learning découverte ISO 14001



Présentiel



E-learning



Classe virtuelle



Blended-learning



### 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 Événements 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**.



### Système de management QSE





## 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

- Comprendre les 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

- Présentation des normes ISO 9001, ISO 14001 et ISO 45001 : la structure HLS commune des normes internationales de système de management et les enjeux principaux des normes.
- Comparaison des exigences ISO 9001, ISO 14001 et ISO 45001 : les principales exigences communes et les particularités liées à la qualité, l'environnement et la sécurité & outils de management QSE

- **Prérequis** : E-learning « Initiation aux normes QSE »
- **Publics concernés** : Toute personne impliquée dans un système de management QSE
- **Nombre de participants** : Minimum 4 /Maximum 10
- **Durée** : 1 jour en présentiel ou en classe virtuelle
- **Modalité d'évaluation des acquis** : QCM de fin de formation
- **Lieu** : Locaux Kisio/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

- Connaître 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

- Enjeux du management qualité
- Analyse des exigences de la norme ISO 9001
- Les outils de management de la qualité
- Analyse de la performance et amélioration continue
- L'animation du système qualité
- Intégration avec les autres normes de management ISO

- **Prérequis** : E-learning « Initiation aux normes QSE »
- **Publics concernés** : Acteurs de la qualité
- **Nombre de participants** : Minimum 4 /Maximum 10
- **Durée** : 2 jours en présentiel ou en classe virtuelle
- **Modalité d'évaluation des acquis** : QCM de fin de formation
- **Lieu** : Locaux Kisio/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

- 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

### Programme

- Enjeux du management environnemental
- Analyse des exigences de la norme ISO 14 001
- Détermination des aspects environnementaux et élargissement à la notion de cycle de vie
- Analyse de la performance et amélioration continue
- Animation du management environnemental
- Intégration avec les autres normes de management ISO

- **Prérequis** : E-learning « Initiation aux normes QSE »
- **Publics concernés** : Acteurs de l'environnement
- **Nombre de participants** : Minimum 4 /Maximum 10
- **Durée** : 2 jours en présentiel ou en classe virtuelle
- **Modalité d'évaluation des acquis** : QCM de fin de formation
- **Lieu** : Locaux Kisio/Client ou à distance





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

*Acquérir les bases de connaissance pour appréhender et déployer un système de management santé & sécurité au travail avec des outils opérationnels et pragmatiques.*

### Objectifs pédagogiques

- Connaître les exigences de la norme ISO 45001
- Déployer un management santé & sécurité au travail avec des outils pragmatiques et des bonnes pratiques
- Mettre en œuvre et animer dans une démarche d'amélioration continue un Système de Management Santé & Sécurité au travail

### Programme

- Enjeux du management Santé & Sécurité au travail
- Analyse des exigences de la norme (PDCA)
- Outils de prévention santé & sécurité au travail et qualité de vie au travail
- Analyse de la performance et amélioration continue
- Animation du management santé & sécurité au travail
- Intégration avec les autres normes de management ISO

- **Prérequis** : E-learning « Initiation aux normes QSE »
- **Publics concernés** : Acteurs de la prévention et de la Santé & Sécurité au travail
- **Nombre de participants** : Minimum 4 /Maximum 10
- **Durée** : 2 jours en présentiel ou en classe virtuelle
- **Modalité d'évaluation des acquis**: QCM de fin de formation
- **Lieu** : Locaux Kisio/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.*

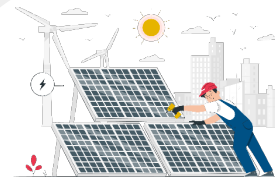
### Objectifs pédagogiques

- Connaître les exigences de la norme ISO 39001 v2015
- Déployer un management de la Sécurité Routière avec les bonnes pratiques
- Mettre en œuvre et animer dans une démarche d'amélioration continue un Système de Management de la Sécurité Routière

### Programme

- Enjeux du management de la Sécurité Routière
- Analyse des exigences de la norme via une lecture éclairée
- Outils de management des risques liés à la Sécurité Routière
- Analyse de la performance et amélioration continue
- Animation du système de management
- Intégration avec les autres normes de management ISO

- **Prérequis** : E-learning « Initiation aux normes QSE »
- **Publics concernés** : Préventeur, Acteurs de la Sécurité Routière
- **Nombre de participants** : Minimum 4 /Maximum 10
- **Durée** : 2 jours en présentiel ou en classe virtuelle
- **Modalité d'évaluation des acquis** : QCM de fin de formation
- **Lieu** : Locaux Kisio 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.*

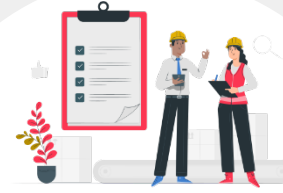
### Objectifs pédagogiques

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

### Programme

- Connaissances théoriques fondamentales de l'efficacité énergétique en industrie
- Elaboration d'un état des lieux des consommations énergétiques
- Construction d'un système de Management de l'Energie (PDCA)
- Identification des axes d'amélioration de la performance énergétique
- Elaboration d'un plan de préconisations d'économies d'énergie, mesures et suivi
- Mise en œuvre d'une démarche de veille

- **Prérequis** : Aucun
- **Publics concernés** : Acteurs de l'environnement et de l'énergie
- **Nombre de participants** : Minimum 4 /Maximum 10
- **Durée** : 3 jours en présentiel ou en classe virtuelle
- **Modalité d'évaluation des acquis**: QCM de fin de formation
- **Lieu** : Locaux Kisio/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

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

### Programme

- **Partie 1 :**
- Les fondamentaux des normes QSE à auditer
- La déontologie et les compétences d'un auditeur
- Les techniques d'audit pour les effectuer sereinement
- **Partie 2 :**
- Cas-pratique et mise en situation d'audit
- Construction 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
- **Durée :** 3 ou 4 jours en présentiel
- **Modalité d'évaluation des acquis :** QCM de fin de formation
- **Lieu :** Sur site client



## Comprendre la norme ISO 26000 pour mieux piloter sa démarche RSE/RSO

*Maîtrisez la norme ISO 26000 pour bâtir et mettre en place une démarche de RSE/RSO efficace et pertinente.*

### Objectifs pédagogiques

- Comprendre les notions de Développement Durable et de Responsabilité Sociétale des Entreprises/Organisations
- Découvrir les 7 chapitres de la norme
- Maîtriser les techniques d'audit
- Appliquer la déontologie de l'auditeur

### Programme

#### ➤ **Partie 1 :**

- Les fondamentaux des normes QSE à auditer
- La déontologie et les compétences d'un auditeur
- Les techniques d'audit pour les effectuer sereinement

#### ➤ **Partie 2 :**

- Cas-pratique et mise en situation d'audit
- Construction du rapport d'audit

#### ➤ **Prérequis :** Aucun

- **Publics concernés :** Fonction RSE, toute personne souhaitant s'impliquer dans la démarche RSE de son entreprise

- **Nombre de participants :** Minimum 4 /Maximum 10

- **Durée :** 2 jours (14h) en présentiel

- **Modalité d'évaluation des acquis :** QCM de fin de formation

- **Lieu :** Locaux Kisio/Site client/Distanciel



## E-learning – Préparation de votre audit ISO 14001

*Abordez sereinement votre audit ISO 14001 grâce à ce e-learning, vous apportant une vision globale des exigences de la norme ISO 14 001, du déroulement d'un audit et les objectif de l'auditeur.*

### Objectifs pédagogiques

- Connaitre les grandes exigences de la normes ISO 14001
- Comprendre le déroulement d'un audit et les objectifs de l'auditeur
- Savoir se préparer à un audit ISO 14 001

### Programme

- Les enjeux d'une démarche de certification environnementale
- Les grandes exigences de la normes ISO 14 001
- L'audit interne et l'audit de certification
- Exemples d'entretiens en audit (Direction, Communication, responsable Environnement, etc.)

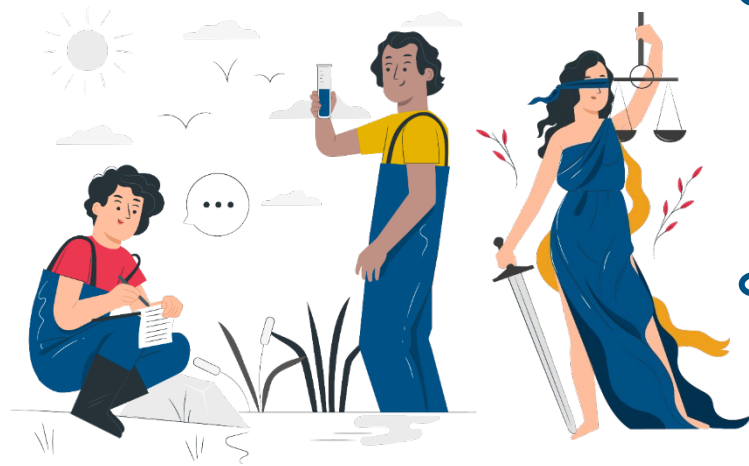
**E-learning adaptable aux spécificités de votre entité**

- **Prérequis** : Aucun
- **Publics concernés** : Acteurs de la démarche environnementale
- **Nombre de participants** : Illimité
- **Durée** : 1 à 2 heures
- **Modalité d'évaluation des acquis** : Quizz
- **Accès** : LMS client

# Notre offre de formation



## Système de management Techniques & réglementaires



Nos formations au service de la performance  
RSE des organisations, avec un volet  
réglementaire animé par notre pôle de  
juristes.



## Techniques & réglementaires

- Bases réglementaires en environnement
- Bases réglementaires en santé & sécurité au travail
- Gestion des déchets
- Gestion de l'eau en milieu industriel
- Fresque Climat
- Gestion des ICPE
- Gestion des produits dangereux
- Maîtrise de l'environnement dans un contexte industriel
- ATEX



Présentiel



E-learning



Classe virtuelle



Blended-learning





### 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 « 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 « 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 connaître les méthodologies d'évaluation des risques professionnels et de s'approprier les pratiques attendues au sein de l'entreprise.

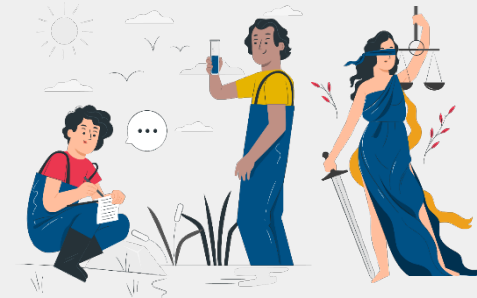


### Formation « Gestion des déchets »

- **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...).



## Techniques & réglementaires





## Base réglementaire en environnement

*Pour éviter toutes sanctions ou pénalités, 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 environnemental
- Savoir identifier et ordonner les exigences réglementaires applicables à son activité
- Maîtriser la méthode pour effectuer la veille réglementaire et les évaluations de conformité associées

### Programme

- Les sources du droit
- Méthode de réalisation de la veille réglementaire et des évaluations de conformité
- Focus sur les bases réglementaires (eau, risques et ICPE, air, déchets, prévention...)
- 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
- **Durée** : 1 jour en présentiel ou en classe virtuelle
- **Modalité d'évaluation des acquis**: QCM de fin de formation
- **Lieu** : Locaux Kisio ou à distance



## Base réglementaire 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 réglementaires :
  - Document Unique et Principes de prévention
  - Aménagement des lieux de travail
  - Incendie / Explosion
  - Moyens de protection
  - Intervention d'entreprises extérieures & coactivité
  - Etc.

- **Prérequis** : Aucun
- **Publics concernés** : Acteurs de la Santé et Sécurité au travail
- **Nombre de participants** : Minimum 4 /Maximum 10
- **Durée** : 1 jour en présentiel ou en classe virtuelle
- **Modalité d'évaluation des acquis**: QCM de fin de formation
- **Lieu** : Locaux Kisio ou à distance



## Maîtrise de l'environnement dans un milieu 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

- Connaître les différents domaines environnementaux (ICPE, eau, air, déchets, sol, bruit, etc.)
- Acquérir les compétences de bases en environnement, réglementaires et techniques
- Aborder les principales problématiques environnementales

### Programme

- La notion de démarche environnementale
- La réglementation environnementale
- **Les fondamentaux de la gestion des thématiques environnementales :**
  - L'Eau et le Sol
  - Les Risques
  - Le Patrimoine environnemental
  - Les ICPE
  - Les Déchets
  - L'Energie
  - L'air et le bruit dans l'environnement

- **Prérequis :** Aucun
- **Publics concernés :** Acteurs de l'environnement souhaitant acquérir les fondamentaux inhérents à l'environnement industriel
- **Nombre de participants :** Minimum 4 /Maximum 10
- **Durée :** 2 jours en présentiel ou en classe virtuelle
- **Modalité d'évaluation des acquis :** QCM de fin de formation
- **Lieu :** Locaux Kisio/Client ou à distance



## Gestion des déchets

*Obtenir une vision complète sur la notion de déchets et la réglementation associée, y compris sur les performances de recyclage et l'impact environnemental de la gestion des déchets.*

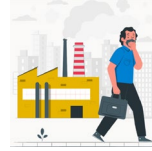
### Objectifs pédagogiques

- Comprendre la notion de déchets
- Eviter/Réduire la production de déchets grâce au principe d'économie circulaire
- Connaître les obligations légales et exigences réglementaires
- Savoir gérer les déchets dans le respect de la hiérarchie des modes de traitement

### Programme

- Enjeux de la gestion des déchets
- Définitions & Réglementation
- La caractérisation des déchets
- Mise en place du tri et regroupement interne
- La collecte et le traitement
- Suivi administratif
- Outils et acteurs

- **Prérequis** : Aucun
- **Publics concernés** : Acteurs de l'environnement, Chargés de la gestion des déchets
- **Nombre de participants** : Minimum 4 /Maximum 10
- **Durée** :
  - Module E-learning de 2-3h
  - 1 jour en présentiel ou en classe virtuelle
- **Modalité d'évaluation des acquis**: QCM de fin de formation
- **Lieu** : Locaux Kisio 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
- Connaître les obligations légales et exigences réglementaires liées aux ICPE
- Découvrir l'ensemble des procédures administratives

### Programme

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

- **Prérequis** : Aucun
- **Publics concernés** : Acteurs de l'environnement, gestionnaire ICPE
- **Nombre de participants** : Minimum 4 /Maximum 10
- **Durée** : 2 jours en présentiel ou en classe virtuelle
- **Modalité d'évaluation des acquis** : QCM de fin de formation
- **Lieu** : Locaux Kisio/Client ou à distance





## Gestion des produits chimiques dangereux

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

### Objectifs pédagogiques

- Comprendre la notion de produits dangereux
- Connaître les obligations légales et exigences réglementaires
- Apprendre à gérer vos produits dangereux

### Programme

- Enjeux de la gestion des produits dangereux
- Définitions et notions fondamentales
- Réglementation : classification et étiquetage (CLP), REACH, conditionnement, stockage, transport
- Les fiches de données de sécurité (FDS)
- Outils et acteurs
- Exercices pratiques

- **Prérequis** : Aucun
- **Publics concernés** : Acteurs de l'environnement ou de la santé sécurité au travail
- **Nombre de participants** : Minimum 4 /Maximum 10
- **Durée** : 1 jour en présentiel ou en classe virtuelle
- **Modalité d'évaluation des acquis** : QCM de fin de formation
- **Lieu** : Locaux Kisio/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

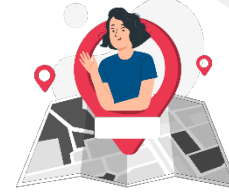
- Comprendre les mécanismes d'une explosion de gaz, de vapeur ou de poussières, ses causes et ses conséquences
- Connaître et comprendre les moyens de protection (opérationnels /organisationnels) contre le risque en zone ATEX au sein de son site
- Comprendre le contenu du DRPCE de son site

### Programme

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

- **Prérequis** : Aucun
- **Publics concernés** : Collaborateurs travaillant à proximité ou dans une zone ATEX
- **Nombre de participants** : Minimum 4 /Maximum 10
- **Durée** : 0,5 jour en présentiel
- **Modalité d'évaluation des acquis** : QCM de fin de formation
- **Lieu** : Locaux Client (**Site d'accueil pour la visite terrain**)

# Sensibilisation



## Participer à une Fresque du Climat

*Découvrir les liens de cause à effet entre l'activité humaine et le changement climatique puis en comprendre les enjeux afin de mieux activer les leviers de changement*

### Objectifs pédagogiques

- Acquérir une vision globale des enjeux climatiques et découvrir les liens de cause à effets de l'activité humaine sur le climat
- Ancrer la connaissance pour étoffer son plan d'actions
- Mobiliser les collaborateurs vers un changement de pratiques et fédérer les équipes à travers une animation collaborative

### Programme

- Panorama des causalités et conséquences du changement climatique pour en comprendre les enjeux
- Phase de créativité et de restitution pour ancrer le savoir
- Ordres de grandeur
- Perspectives et passage à l'action : échanger sur le ressenti et les émotions générées par l'atelier puis réfléchir collectivement aux solutions à mettre en œuvre

- **Prérequis** : Aucun
- **Publics concernés** : Tout public
- **Nombre de participants** : Minimum 4 / Maximum 14
- **Durée** : 3h, de préférence en présentiel
- **Lieu** : Sur site Kisio/client ou à distance

# Notre offre de formation

## Nos formations sur-mesure

L'ensemble de nos formations sont accessibles sous un **délai moyen** de 2 mois maxi.

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.



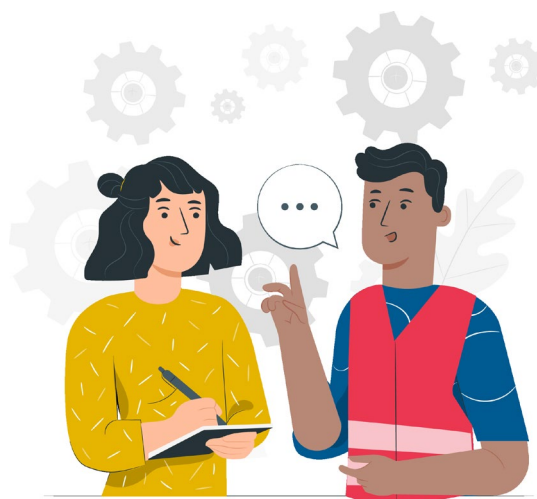
**Formations  
opérationnelles,  
terrain**



**Formations  
coaching**



**Formations aux  
outils internes**



Quelques exemples :

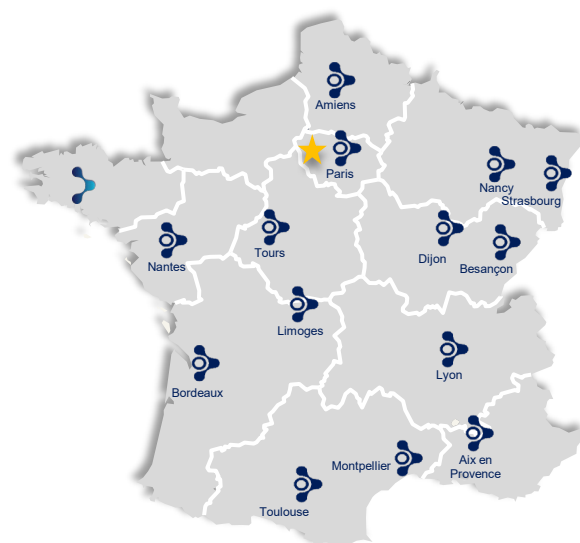
- Achats durables & Développement Durable
- E-learning – Sensibilisation à l'Environnement pour les Directeurs
- Coaching Système de management de la qualité
- Accompagnement Développement d'outils billettiques
- Animation du Train de la Sécurité
- Conduite du changement
- Appropriation de la tarification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

# Notre organisation



# Notre organisation

## Localisation des formations



Les formations peuvent également avoir lieu partout en France grâce à nos agences ou à nos partenariats en local pour la location de salles.



Les formations à distance se déroulent via l'outil Microsoft Teams.



Nous pouvons aussi réaliser des formations sur site client sur demande.

# Notre organisation

## Accessibilité des formations



Nous nous assurons que nos salles de formation, au travers de nos partenariats, soient accessibles aux personnes à mobilité réduite.



Nos formations ne sont malheureusement pas adaptées pour les personnes sourdes ou malentendantes.

Nous pouvons réaliser des adaptations si nécessaires. Celles-ci doivent être vues en amont et prévues dans l'offre.



Nos formations ne sont malheureusement pas adaptées pour les personnes aveugles ou malvoyantes.

Nous pouvons réaliser des adaptations si nécessaires. Celles-ci doivent être vues en amont et prévues dans l'offre.



**Nous ne pouvons garantir l'accessibilité lorsque la formation se déroule sur le site client.**

**Dans ce cas il est de la responsabilité du client de s'assurer que les équipements sont accessibles à l'ensemble des stagiaires.**

# Notre organisation

## Nos outils



### Notre outil d'animation vidéo



Pour nos formations  
en distanciel



### Notre outil de pilotage

## Digiforma

Digiforma  
pour héberger les  
parcours et suivre  
l'évolution des  
stagiaires



### Nos outils de conception



Articulate pour  
créer des parcours  
pédagogiques en  
Scorm



Vyond pour créer  
des animations



### Notre outil d'animation



## klaxoon

Afin de créer des temps  
d'exercices en groupe  
et collaboratifs durant  
nos formations ...



PlayPlay pour  
créer des vidéos





**Agnès WESCHLER**

**Responsable d'affaires**

Bourgogne Franche-Comté, Grand Est,  
Hauts-de-France

[agnes.weschler@kisio.com](mailto:agnes.weschler@kisio.com)

06 07 94 09 32

**Christophe JOSSELIN**

**Responsable d'affaires**

Bretagne, Centre-Val de Loire,  
Nouvelle Aquitaine, Normandie, Pays  
de la Loire

[christophe.josselin@kisio.com](mailto:christophe.josselin@kisio.com)

06 13 80 50 88

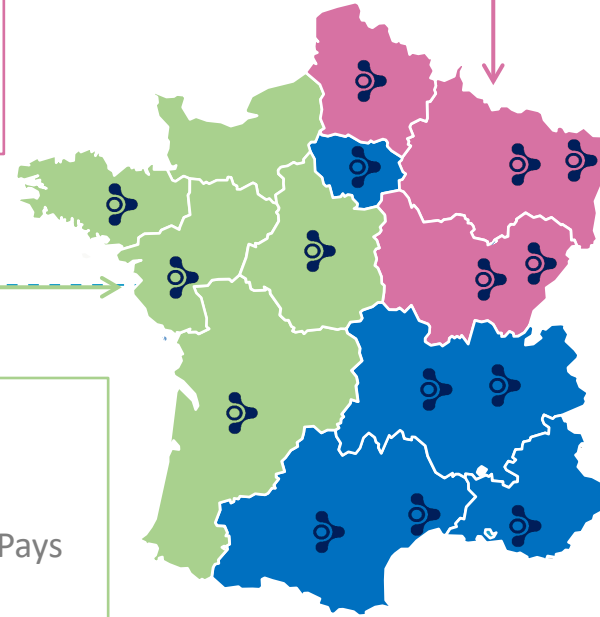
**Nicolas PUCCIO**

**Responsable d'affaires**

Ile-de-France, AURA, Sud & Occitanie

[nicolas.puccio@kisio.com](mailto:nicolas.puccio@kisio.com)

06 15 52 12 12



Une adresse mail générique : [formations-qse-dd@kisio.com](mailto:formations-qse-dd@kisio.com) pour les demandes en formation.

**kisio.com**

[www.linkedin.com/company/kisio/](https://www.linkedin.com/company/kisio/)

Adresse Siège : 20 rue Hector Malot – 75012 PARIS

Adresse Lyon : 50 Cours de la République – 69100 VILLEURBANNE