

CATALOGUE DE FORMATIONS INTER/INTRA entreprises

Bénéficiez de l'expertise
de Lynda et Jérémie HOARAU

Découvrez les nouveautés
2025!!!



87 78 10 16 / 87 76 96 50



Hsf-espaceformation@mail.pf



www.hsf-espaceformation.com



N°SEFI : 455



© HSF Espace Formation catalogue inter 1er semestre 2025

Plusieurs domaines d'intervention :
management, développement professionnel,
développement des compétences, projets et
outils stratégiques.

Un outil de gestion fiable facilitant
l'administration et la logistique de nos
actions.

Une équipe à votre service pour vous guider
vers les meilleures solutions, déclinées par
Lynda et Jérémie HOARAU, parmi nous en
septembre-octobre 2025 !

Un espace de formation facile d'accès : 3 salles
au centre commercial du Lotus à Punaauia, des
espaces de parking et de restauration.



**Vous souhaitez un devis ?
Contactez-nous vite, les places sont limitées !**

Formats INTER et INTRA selon vos besoins



87 78 10 16 / 87 76 96 50



Hsf-espaceformation@mail.pf



www.hsf-espaceformation.com



N°SEFI : 455



DEVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

TRIANGLE DE KARPMAN :
LES JEUX D'ACTEURS ET DE POUVOIR EN ENTREPRISE

L'INTELLIGENCE EMOTIONNELLE : GERER SON STRESS POUR
RENFORCER SON LEADERSHIP

ATELIER DE CO-DEVELOPPEMENT

COMPRENDRE LES JEUX D'ACTEURS POUR MAINTENIR UNE COMMUNICATION CONSTRUCTIVE EN MILIEU PROFESSIONNEL

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ✓ Déjouer les pièges de la communication en entreprise

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Caractériser quelques concepts
- ✓ Définir le concept du Triangle Dramatique
- ✓ Caractériser les acteurs
- ✓ Eviter d'entrer / sortir du Triangle Dramatique pour maintenir des relations constructives

MÉTHODES & OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Lynda HOARAU, Ingénieure en formation, 25 ans d'expérience en qualité de formatrice, certifiée Corporate Coach et Team Trainer, certifiée Formatrice et Coach Process Communication Model
- Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et actives
- Ressources formatives et de synthèse fournies

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- **Des acquis**
- Fiche de renseignements en amont et questions ;
- Evaluations formatives réalisées à l'aide de grilles critériées ;
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation.

- **Mesure de la satisfaction des stagiaires**

MODALITES D'ACCÈS

- ✓ Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- ✓ Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap



07 Heures

Public visé

Toute personne souhaitant développer ses aptitudes aux relations interpersonnelles

Pré-requis

Aucun

CONTENU DE LA FORMATION

- Quelques concepts préalables : structuration du temps, états du moi, okness
- Le concept de triangle dramatique
- Les différentes positions dans le triangle : victime, persécuteur, sauveur, quelle est votre position préférée en entreprise ?
- Les bénéfiques secondaires des rôles
- Comment se forment les triangles ? Savoir détecter un triangle en formation
- L'impact des pièges de la communication dans la vie professionnelle
- Les conditions pour ne pas entrer dans le triangle / sortir du triangle

GERER SON STRESS POUR RENFORCER SON LEADERSHIP

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ✓ Apprivoiser le stress pour être capable de le détecter, d'agir sur les causes et de l'évacuer afin de rechercher un état d'équilibre et de bien-être favorisant l'efficacité, la performance et l'épanouissement professionnel et personnel

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Caractériser les émotions du stress
- ✓ Définir les outils pour agir sur les causes du stress
- ✓ Identifier les actions à pour évacuer le stress

MÉTHODES & OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Lynda HOARAU, Ingénieure en formation, 25 ans d'expérience en qualité de formatrice, certifiée Corporate Coach et Team Trainer, certifiée Formatrice et Coach Process Communication Model
- Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et actives
- Ressources de type formatives, évaluatives, de synthèse, de soutien, de mémorisation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- **Des acquis**
- Fiche de renseignements en amont et questions ;
- Evaluations formatives réalisées à l'aide de grilles critériées ;
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation.
- **Mesure de la satisfaction des stagiaires**

MODALITES D'ACCÈS

- ✓ Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- ✓ Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap



07 Heures

Public visé

Toute personne soumise au stress dans son quotidien professionnel ou personnel

Pré-requis

Bonne communication écrite et orale.

CONTENU DE LA FORMATION

DEFINIR LE STRESS

- Définition des émotions du stress
- Les causes du stress
- Les symptômes
- Les conséquences du stress
- Les réactions en fonction de ma personnalité

AGIR SUR LES CAUSES RELATIONNELLES

- L'assertivité
- Savoir dire non
- La communication bienveillante

COMMUNIQUER EN SITUATION DE STRESS

- Informer de son état
- Faire une demande
- Donner des signes d'empathie à la personne sujette au stress

LES ATELIERS DE CO-DEVELOPPEMENT ET D'ANALYSES DE PRATIQUES

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Echanger entre pairs sur des problématiques pour enrichir ses stratégies d'action

« Travailler ce n'est pas seulement se livrer à une activité. C'est aussi établir des relations avec les autres, s'engager dans les formes de coopérations et d'échange, s'inscrire dans une répartition des tâches, confronter des points de vues et les pratiques (...) » D. Lhuillier, 2006 En clair : moi, manager (ou commercial, ou chef de projets...), je m'adresse à un groupe de « consultants » connaissant parfaitement mes missions et problématiques potentielles puisqu'eux-mêmes managers ou commercial, ou chef de projets...). Au cours d'une séance, mise en œuvre par un animateur garantissant bienveillance, non jugement et productivité, je peux évoquer mes problématiques et recueillir les avis et conseils de tous.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Pour l'acteur-professionnel impliqué (l'exposant) identifier les éléments clefs de la situation problématique, l'explorer et repérer d'autres éléments de compréhension et de stratégie d'action
- ✓ Pour les autres acteurs non engagés, analyser une situation/pratique professionnelle, se préparer(se former) à rencontrer des situations semblables à venir, de comprendre d'autres situations professionnelles

MÉTHODES & OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Lynda HOARAU, Ingénieure en formation, 25 ans d'expérience, coache certifiée en analyse transactionnelle et Process Communication Model, ingénieure en formation.

Processus de mise en œuvre de l'atelier de co-développement :

- Rituel de démarrage
- A chaque rencontre, pour chaque exposant:
 - Le temps de l'exposé,
 - Le temps des questions,
 - Emission d'hypothèses et recherche du modifiable sur l'amont de la situation,
 - Conclusion
- Analyse du fonctionnement de l'atelier



07 Heures

Public visé

Toute personne désireuse de faire évoluer sa pratique et ses comportements

Pré-requis

Aucun.

CONTENU DE LA FORMATION

- Développement de la compétence à écouter l'autre
- Prise de recul et mise à distance des situations difficiles voire conflictuelles
- « Tenir conseil »
- Confrontation de points de vue différents
- Besoin de cheminer avec l'Autre, avec d'autres pairs dans l'altérité et la différence
- Réassurance liée au partage de questions / difficultés rencontrées
- Transposition dans le quotidien de postures / techniques découvertes durant ces échanges

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Des acquis
 - Fiche de renseignements en amont et questions ;
 - Evaluations formatives réalisées à l'aide de grilles critériées ;
 - Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation.
- Mesure de la satisfaction des stagiaires

MODALITES D'ACCÈS

- ✓ Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- ✓ Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap



MANAGEMENT ET GESTION DE LA COMPETENCE

DEVENIR MANAGER COACH

MENER UN ENTRETIEN D'ÉVALUATION

CONCEVOIR & METTRE EN ŒUVRE UN PLAN DE FORMATION

CONCEVOIR ET METTRE EN ŒUVRE UN PLAN DE FORMATION

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ✓ Professionnaliser les participants sur le pilotage du plan de formation

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Identifier les enjeux de la professionnalisation en entreprise.
- ✓ Faire le lien entre stratégie d'entreprise, stratégie RH et politiques RH.
- ✓ Elaborer le plan de développement de formation.
- ✓ Mettre en œuvre les différents dispositifs de développement de compétences.
- ✓ Impulser une démarche d'amélioration continue : suivre les indicateurs clefs de son plan de développement de compétences.

MÉTHODES & OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Lynda HOARAU, Ingénieure en formation, 25 ans d'expérience en qualité de formatrice, certifiée Corporate Coach et Team Trainer, certifiée Formatrice et Coach Process Communication Model
- Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et actives
- Ressources formatives et de synthèse fournies

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- **Des acquis**
- Fiche de renseignements en amont et questions ;
- Evaluations formatives réalisées à l'aide de grilles critériées ;
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation.

- **Mesure de la satisfaction des stagiaires**

MODALITÉS D'ACCÈS

- ✓ Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- ✓ Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap



14 Heures

Public visé

Toute personne contribuant à la conception, au déploiement et au suivi du plan de formation.

Pré-requis

Bonne communication écrite et orale.

CONTENU DE LA FORMATION

Professionnalisation vs Formation ?

Investissement et retour sur investissement : stratégie d'entreprise, stratégie rh et politiques rh

Méthodologie d'élaboration du plan

Les différentes modalités de développement de compétences

L'outil de suivi du plan de formation

Les indicateurs de performance

Les 5 piliers de l'amélioration permanente en termes de pilotage du plan de formation :

- adéquation des services rendus aux besoins
- processus de décision
- production et/ou achat de programmes
- suivi et contrôle
- visibilité des résultats

MENER UN ENTRETIEN D'ÉVALUATION

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ✓ Professionnaliser ses pratiques

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ✓ Identifier les enjeux de l'entretien d'évaluation en entreprise
- ✓ Caractériser l'entretien d'évaluation
- ✓ Repérer les bonnes pratiques de l'entretien d'évaluation

MÉTHODES & OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Lynda HOARAU, Ingénieure en formation, 25 ans d'expérience en qualité de formatrice, certifiée Corporate Coach et Team Trainer, certifiée Formatrice et Coach Process Communication Model
- Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et actives
- Ressources formatives et de synthèse fournies

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- **Des acquis**
- Fiche de renseignements en amont et questions ;
- Evaluations formatives réalisées à l'aide de grilles critériées ;
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation.

- **Mesure de la satisfaction des stagiaires**

MODALITÉS D'ACCÈS

- ✓ Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- ✓ Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap



14 Heures

Public visé

Managers, salariés des services RH

Pré-requis

Bonne communication écrite et orale.

CONTENU DE LA FORMATION

LES ENJEUX DE L'ENTRETIEN

- Pour l'entreprise
- Pour le collaborateur
- Pour le manager

LA PRÉPARATION DE L'ENTRETIEN

- Informations utiles
- Retroplanning
- Aspects logistiques

LA MISE EN ŒUVRE DE L'ENTRETIEN

- L'accueil du collaborateur
- Le bilan de l'année (par le collaborateur, par le manager)
- Les attentes et le plan d'action
- La fixation des objectifs
- La conclusion

LA COMMUNICATION CONSTRUCTIVE

- Les techniques d'écoute
- Les techniques de questionnement
- FOS

DEVENIR MANAGER-COACH : ACCOMPAGNER SES COLLABORATEURS EN CONCILIANT BIENVEILLANCE & PERFORMANCE

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Professionnaliser les managers en termes d'accompagnement et d'autonomisation des collaborateurs

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Définir la posture de manager coach
- Adopter les pratiques de base de coaching
- Mener les entretiens clés pour développer son équipe

MÉTHODES & OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Lynda HOARAU, Ingénieure en formation, 25 ans d'expérience en qualité de formatrice, certifiée Corporate Coach et Team Trainer, certifiée Formatrice et Coach Process Communication Model
- Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et actives
- Ressources formatives et de synthèse fournies

MODALITÉS D'ÉVALUATION

○ Des acquis

- Fiche de renseignements en amont et questions ;
- Evaluations formatives réalisées à l'aide de grilles critériées ;
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation.

○ Mesure de la satisfaction des stagiaires

MODALITES D'ACCÈS

- ✓ Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- ✓ Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap



14 Heures

Public visé

Manager d'équipe
Être en situation de management

Pré-requis

Bonne communication écrite et orale.

CONTENU DE LA FORMATION

PRATIQUER L'ÉCOUTE EMPATHIQUE

- Pratiquer l'écoute active
- Gérer les émotions du collaborateur

FAIRE CHEMINER LE COLLABORATEUR

- Repérer les croyances limitantes pour confronter
- Lever les méconnaissances grâce aux outils de l'Analyse Transactionnelle : Okness + Etats du moi"
- Lever les méconnaissances grâce aux outils de l'AT : Les jeux psychologiques »

LES ENTRETIENS DU MANAGER-COACH

- Structurer son coaching
- Réaliser des entretiens de feed-back
- Réaliser un entretien de remotivation



PROJETS ET OUTILS STRATEGIQUES

LEAN MANAGEMENT

GESTION DE PROJET EN MODE AGILE

INITIATION A L'IA

L'IA AU SERVICE DE LA FONCTION RH

L'IA AU SERVICE DE LA FONCTION SUPPORT

L'IA AU SERVICE DE LA FONCTION COMMERCIALE

POWER BI

NEW

NEW

NEW

NEW

NEW

LE LEAN MANAGEMENT : OPTIMISER LES PROCESSUS

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ✓ Optimiser les processus avec le Lean Management

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Concevoir la conduite de l'activité en amélioration continue
- ✓ Standardiser les processus d'activité
- ✓ Impliquer et motiver votre équipe dans l'amélioration continue

MÉTHODES & OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Jérémie HOARAU, Formateur consultant en gestion de projets – Chef de projets méthodes traditionnelles et méthodes agiles - 23 ans d'expérience
- Des activités digitales via l'outil ludique klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et actives
- Ressources formatives et de synthèse fournies

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- **Des acquis**
- Fiche de renseignements en amont et questions ;
- Evaluations formatives réalisées à l'aide de grilles critériées ;
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation.

- **Mesure de la satisfaction des stagiaires**

MODALITES D'ACCÈS

- ✓ Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- ✓ Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap



14 Heures

Public visé

Chef de projet, responsable qualité ou production, managers opérationnels.

Pré-requis

Bonne communication écrite et orale.

CONTENU DE LA FORMATION

INTRODUCTION

FAMILIARISATION AVEC LE LEAN MANAGEMENT

- Principes et déclinaisons
- Finalités, enjeux et objectifs
- Outils et méthodes de mise en œuvre

LES ACTEURS DE LEAN MANAGEMENT

- Gestion des interactions et des conflits
- Ecoute active
- Les jeux psychologiques

LES OUTILS DE L'AMÉLIORATION CONTINUE

- 5M
- 5S
- Takt-time et SMED
- PDCA ou la roue de Deming
- Diagramme de Gantt et Réseau PERT
- Méthode Kanban

Ateliers pratiques issus de l'environnement clients et présentations en situation réelle

PREPARER, PUIS PILOTER UN PROJET EN MODE AGILE

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ✓ Professionnaliser les pratiques de chefs de projets

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Concevoir un projet
- ✓ Identifier les risques
- ✓ Manager l'équipe projet
- ✓ Piloter le projet

MÉTHODES & OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Jérémie HOARAU, Formateur consultant en gestion de projets – Chef de projets méthodes traditionnelles et méthodes agiles - 23 ans d'expérience
- Des activités digitales via l'outil ludique klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et actives
- Ressources formatives et de synthèse fournies

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- **Des acquis**
- Fiche de renseignements en amont et questions ;
- Evaluations formatives réalisées à l'aide de grilles critériées ;
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation.

- **Mesure de la satisfaction des stagiaires**

MODALITES D'ACCÈS

- ✓ Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- ✓ Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap



21 Heures

Public visé

Toute personne amenée à préparer et ou piloter un projet impliquant une équipe dans un délai impart

Pré-requis

Être à l'aise à l'écrit et à l'oral

CONTENU DE LA FORMATION

INTRODUCTION

SE FAMILIARISER AVEC LA DÉMARCHE DE GESTION DE PROJET

- Définition d'un projet
- Besoin / objectifs – facteurs clés de succès
- Rôles et responsabilités
- Management réactif ou proactif ?

LA PHASE D'AVANT-PROJET

- Cibler les enjeux
- Mener l'étude préalable
- Construire une présentation d'avant-projet efficace

LES ÉTAPES DE PRÉPARATION DU PROJET

- Mettre en place l'équipe projet-les ressources
- Définir la liste des tâches - l'apport du WBS
- Construire l'ordonnance du projet – le réseau PERT
- Notions de charge et de durée
- Planifier et budgétiser le projet – le diagramme de GANTT
- Cas particulier – travailler en rétro-planning

Ateliers pratiques issus de l'environnement clients et présentations en situation réelle

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE : INITIATION

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ✓ Permettre aux participants de découvrir les concepts fondamentaux de l'intelligence artificielle et appréhender les enjeux éthiques et les défis liés à l'IA pour aujourd'hui et demain

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Définir l'IA
- ✓ Différencier ses principaux sous-domaines
- ✓ Décrire le fonctionnement de base des algorithmes
- ✓ Lister les principales applications de l'IA dans différents secteurs
- ✓ Identifier les principaux enjeux éthiques liés à l'utilisation de l'IA

MÉTHODES & OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Jérémie HOARAU, Certification Ingénieur IA en cours, Formateur consultant en gestion de projets – Chef de projets méthodes traditionnelles et méthodes agiles - 23 ans d'expérience
- Des activités digitales via l'outil ludique klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et actives
- Ressources formatives et de synthèse fournies

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- **Des acquis**
- Fiche de renseignements en amont et questions ;
- Evaluations formatives réalisées à l'aide de grilles critériées ;
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation.

- **Mesure de la satisfaction des stagiaires**

MODALITÉS D'ACCÈS

- ✓ Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- ✓ Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap



7 Heures

Public visé

Toute personne intéressée par l'IA

Pré-requis

Utilisation régulière de l'outil bureautique.

CONTENU DE LA FORMATION

INTRODUCTION A L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

- Définition et histoire de l'IA
- Concepts clés de l'IA
- Panorama des sous-domaines de l'IA

MACHINE LEARNING

- Définition et étapes du processus ML
- Domaines d'applications

DEEP LEARNING ET SES APPLICATIONS

- Concept des réseaux de neurones
- Domaines d'applications

LES IAG

- Comparaison des différents types d'IA
- Spécificité des IAG
- Promptologie

ENJEUX ETHIQUES ET SOCIAUX DE L'IA

- Risques et menaces
- Impact de l'IA sur la société
- Mesures pour une IA éthique

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE AU SERVICE DE LA FONCTION RH

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ✓ Améliorer l'efficacité des services RH avec L'IA
- ✓ Découvrir et expérimenter des outils d'IA spécifiquement adaptés aux RH pour la gestion du recrutement, de la performance et du développement des talents.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Identifier le fonctionnement des principales technologies d'IA utilisées dans les RH (machine learning, NLP, chatbots, etc.)
- ✓ Utiliser des outils d'IA pour automatiser et optimiser les processus RH (recrutement, gestion des talents, formation continue)
- ✓ Analyser des données RH avec l'IA pour obtenir des insights stratégiques sur les employés et les performances
- ✓ Évaluer l'impact de l'IA sur la fonction RH et sa transformation à long terme

MÉTHODES & OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Jérémie HOARAU, Certification Ingénieur IA en cours, Formateur consultant en gestion de projets – Chef de projets méthodes traditionnelles et méthodes agiles - 23 ans d'expérience
- Des activités digitales via l'outil ludique klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et actives
- Ressources formatives et de synthèse fournies

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- **Des acquis**
- Fiche de renseignements en amont et questions ;
- Evaluations formatives réalisées à l'aide de grilles critériées ;
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation.
- **Mesure de la satisfaction des stagiaires**

MODALITES D'ACCÈS

- ✓ Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- ✓ Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap



7 Heures

Public visé

Tout public des services RH

Pré-requis

Utilisation régulière de l'outil bureautique.

CONTENU DE LA FORMATION

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ET RESSOURCES HUMAINES

- Concepts de l'intelligence artificielle : machine learning, deep learning, traitement du langage naturel (NLP) et automatisation
- Panorama des applications de l'IA dans les RH
- Impact de l'IA sur la transformation de la fonction RH
- Dashboard RH et rapports automatisés
- Promptologie

AUTOMATISATION DES PROCESSUS RH AVEC L'IA

- Recrutement
- Onboarding
- Gestion administrative

IA ET GESTION DES TALENTS

- Évaluation de la performance
- Développement des compétences et formation continue
- Gestion prédictive des talents

ENJEUX ETHIQUES ET ORGANISATIONNELS DE L'IA DANS LES RH

- Biais algorithmiques
- Protection des données personnelles et RGPD
- Transition vers l'utilisation de l'IA

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE AU SERVICE DE LA FONCTION SUPPORT

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ✓ Professionnaliser les participants sur les possibilités et modalités d'utilisation de l'IA comme levier de performance et de satisfaction client interne

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Expliquer les concepts de base de l'IA et ses applications spécifiques à la fonction support
- ✓ Utiliser des outils d'IA pour automatiser la gestion des tickets, les réponses aux demandes fréquentes et la priorisation des incidents
- ✓ Analyser les données issues du support pour identifier des tendances et proposer des améliorations
- ✓ Comprendre les enjeux éthiques et organisationnels liés à l'intégration de l'IA dans le support

MÉTHODES & OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Jérémie HOARAU, Certification Ingénieur IA en cours, Formateur consultant en gestion de projets – Chef de projets méthodes traditionnelles et méthodes agiles - 23 ans d'expérience
- Des activités digitales via l'outil ludique klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et actives
- Ressources formatives et de synthèse fournies

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- **Des acquis**
- Fiche de renseignements en amont et questions ;
- Evaluations formatives réalisées à l'aide de grilles critériées ;
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation.
- **Mesure de la satisfaction des stagiaires**

MODALITES D'ACCÈS

- ✓ Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- ✓ Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap



7 Heures

Public visé

Toute personne des service supports technique et client souhaitant améliorer leur efficacité et la satisfaction client interne

Pré-requis

Utilisation régulière de l'outil bureautique.

CONTENU DE LA FORMATION

INTRODUCTION A L'IA DANS LA FONCTION SUPPORT

- Concepts de base de l'IA
- Applications de l'IA dans la fonction support
- Promptologie

IA ET AUTOMATISATION DES TACHES REPETITIVES

- Automatisation de la gestion des tickets
- Assistants virtuels

IA POUR L'AMELIORATION DE LA RELATION CLIENT ET DU SUPPORT

- Personnalisation des réponses avec l'IA
- Prédiction des besoins des clients
- Amélioration continue des processus

INTEGRATION DE L'IA DANS LES SYSTEMES DE SUPPORT

- Intégration des outils d'IA dans les systèmes existants
- Gestion des interactions homme-machine

ENJEUX ETHIQUES ET ORGANISATIONNELS DE L'IA

- Transparence dans les interactions avec les clients
- Gestion des données personnelles et conformité RGPD
- Impact de l'automatisation sur les équipes

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE AU SERVICE DE LA FONCTION COMMERCIALE

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ✓ Découvrir les concepts fondamentaux de l'IA appliqués aux activités commerciales
- ✓ Expérimenter des outils d'IA pour améliorer la génération de leads, l'analyse des données clients et la gestion de la relation client (CRM)
- ✓ Identifier les bénéfices de l'IA dans l'amélioration des performances commerciales et de la satisfaction client

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Identifier les concepts clés de l'IA et ses applications dans la fonction commerciale
- ✓ Utiliser des outils d'IA pour automatiser la génération de leads et personnaliser les stratégies de vente
- ✓ Analyser des données commerciales pour identifier des opportunités de marché grâce à l'IA
- ✓ Évaluer l'impact de l'IA sur la fonction commerciale

MÉTHODES & OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Jérémie HOARAU, Formateur consultant en gestion de projets – Chef de projets méthodes traditionnelles et méthodes agiles - 23 ans d'expérience
- Des activités digitales via l'outil ludique klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et actives
- Ressources formatives et de synthèse fournies

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- **Des acquis**
- Fiche de renseignements en amont et questions ;
- Evaluations formatives réalisées à l'aide de grilles critériées ;
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation.
- **Mesure de la satisfaction des stagiaires**

MODALITES D'ACCÈS

- ✓ Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- ✓ Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap



7 Heures

Public visé

Responsable et équipes commerciales

Pré-requis

Utilisation régulière de l'outil bureautique.

CONTENU DE LA FORMATION

INTRODUCTION A L'IA DANS LA FONCTION COMMERCIALE

- Concepts clés de l'IA appliqués au domaine
- Panorama des applications commerciales de l'IA
- Promptologie

IA POUR L' AUTOMATISATION ET L'OPTIMISATION DE LA PROSPECTION

- Génération automatique de leads
- Scoring de prospects

UTILISATION D'OUTILS D'IA POUR LA SEGMENTATION

- IA pour l'analyse des données commerciales
- Analyse des données commerciales

PREVISION DES VENTES

- Outils de dashboarding et visualisation
- IA pour la gestion de la relation client (CRM) et la fidélisation
- Personnalisation des interactions client
- Prédiction du churn et fidélisation

ENJEUX ETHIQUES ET LIMITES DE L'IA

- Biais algorithmiques
- Gestion des données personnelles et RGPD
- Transparence et confiance des clients

POWER BI

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ✓ Professionnaliser les participants sur la synthèse et l'exploitation de données automatisée

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Identifier les fonctionnalités de base
- ✓ Naviguer dans l'interface de Power BI
- ✓ Importer et transformer des données provenant de différentes sources
- ✓ Modéliser les données et créer des relations entre les tables pour des analyses complexes
- ✓ Créer des visualisations interactives
- ✓ Créer des tableaux de bord interactifs et publier des rapports dans le service Power BI

MÉTHODES & OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Jérémie HOARAU, Certification Ingénieur IA en cours, Formateur consultant en gestion de projets – Chef de projets méthodes traditionnelles et méthodes agiles - 23 ans d'expérience
- Des activités digitales via l'outil ludique klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et actives
- Ressources formatives et de synthèse fournies

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- **Des acquis**
- Fiche de renseignements en amont et questions ;
- Evaluations formatives réalisées à l'aide de grilles critériées ;
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation.
- **Mesure de la satisfaction des stagiaires**

MODALITES D'ACCÈS

- ✓ Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- ✓ Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap



14 Heures

Public visé

Toute personne amener à synthétiser des données.

Pré-requis

Utilisation de l'outil bureautique (notamment Excel)

CONTENU DE LA FORMATION

INTRODUCTION A POWER BI

- Power BI : ses fonctionnalités et avantages
- Versions et composants de Power BI
- Vue d'ensemble de l'interface

IMPORTATION DES DONNES DANS POWER BI

- Connexion aux sources de données
- Exploration des types de sources de données
- Gestion des connexions et actualisation des données

TRANSFORMATION ET NETTOYAGE DES DONNEES AVEC POWER QUERY

- Nettoyage des données
- Fusion et ajout de requêtes

MODELISATION DES DONNEES

- Création des relations entre les tables
- Hiérarchies et regroupements
- Utilisation de colonnes calculées et de mesures

CREATION DE RAPPORTS ET DE VISUALISATIONS

- Personnalisation des visualisations
- Création de pages de rapports multiples et navigation
- Optimisation des visualisations pour les utilisateurs finaux

CREATION DE TABLEAUX DE BORD INTERACTIFS

- Création de tableaux de bord avec Power BI Service
- Tableaux de bord dynamiques
- Personnalisation des tableaux de bord

Qui sont Lynda et Jérémie HOARAU?





Qualification :

- **2021** : Certifications « Coach & Formatrice Process Com »
- **2018** : Conception E-Learning Niveaux 1 & 2 (AFCI)
- **2014** : Corporate Coach & Team Trainer (EMCM – AGILE)
- **2006** : DESS Stratégie et Ingénierie de la Formation d'Adultes – Sciences de l'Éducation (Université de La Réunion)
- **1999** : Maîtrise de Droit (Université Paris 13)

Atouts :

- 25 ans d'expérience dans le champ de la formation.
- Expertise reconnue dans la conception et l'animation des formations, et dans la maîtrise de la ludopédagogie.

Domaines d'expertise :

- **Conception e-learning** : gestion de projets e-learning, scénarisation des modules en ligne, développement et personnalisation de la plateforme de e-learning, conception et intégration de la formation en e-learning
- **Accompagnement & coaching** : bilan de compétences, définition de projet professionnel, accompagnement à la prise de poste, animation d'ateliers de co-développement
- **Pour les entreprises** : Diagnostic des process, formation de formateurs, élaboration du plan de développement des compétences, projets spécifiques, entretiens professionnels, tuteurs, actualité sociale de la formation, etc.
- **Pour les organismes de formation** : diagnostic qualité, accompagnement à l'amélioration des process, formation des formateurs (de base & certifiante), professionnalisation des personnels (ingénierie de formation pour commerciaux, coordination pédagogique...), *projets e-learning, etc.*

Expériences professionnelles :

- **Depuis 2013** : ATRIA : Directrice – Formatrice Consultante :
 - Ingénierie de formation / Ingénierie pédagogique / Projet de formation / Conception E-Learning / Coaching / Management
- **2008-2012** : IFR ISM : Responsable de formation
- **2006-2008** : IESC : Responsable de projets de formation
- **2003-2006** : ARIANE FORMATION : Chargée de missions Formation
- **2000-2003** : AREP/APR/MGF/GEC : Formatrice & accompagnatrice en insertion





Formations :

- o **Formation de formateurs** (Formation, ECF et CCP du Titre Professionnel FPA, formation continue de « Formateurs Occasionnels », accompagnement à la VAE...), de coordinateurs et d'assistantes pédagogiques, réalisation de kits pédagogiques, conception et animation de modules E-learning, de jeux et d'animations
- o **Rh et Gestion et droit de la formation** : projets de formation, élaboration du plan de développement de compétences, optimisation de son budget formation, fonction tuteur, réalisation des entretiens professionnels...
- o **Qualité de la formation** : diagnostic qualité en centre de formation, diagnostic de la fonction formation en entreprise, label QUALIOPi (près de 30 centres accompagnés et tous sans aucune non-conformité à l'audit)
- o **Process Communication et Analyse transactionnelle**
- o **Handicap** : fonction référent handicap en entreprise et en centre de formation, accompagner les stagiaires en situation de handicap pour formateur (formation, co-développement, REX...)
- o **Management** : Les bases du management, l'animation de réunions, les entretiens minutes, les entretiens RH (entretien professionnel et entretien d'évaluation)
- o **Formation de Conseillers en Insertion Professionnelle**
- o **Référent handicap** : pilotage des actions « Formations Courtes AGEFIPH » et du dispositif Prekap'R pendant 3 ans, formation 1001 Lettres à des publics déficients mentaux et malentendants, coaching préparatoire aux épreuves de CAP pour des apprentis d'ESAT.

Conseil :

- o Animation de rencontres (réformes de la formation professionnelle, sensibilisation à la GPEC – PROMOFAP et OPCALIA, animation des COTECH de l'accord cadre emploi formation BTP 2014-2017, séminaire de partage de pratiques du Club « Innovons pour l'Emploi » - financement DIECCTE)
- o Consultante Organisme de Formation Architecte Prodiat (7 ans), dispositif expérimental Proqualif et Vision Pro (1 an)
- o Labellisée AFEST par AFDAS, Constructys et APPUI CONSEIL FORMATION INTERNE ACCOMPAGNEE par OPCO EP (2020-2021)
- o Contribution à des démarches GPEC (Prudence Créole, Air Austral...) et GPECT (Grand Port Maritime de la Réunion)
- o Gestion de son activité pour les centres de formation (ingénierie de dispositif, de formation et pédagogique, commercialisation, actualité de la formation, ...)
- o Contribution à la réponse à appel à projet 100% Inclusion (Consortium Mission Locale / Capital Formation), projet Lauréat au niveau national, formatrice Soft Skills

Accompagnement et Coaching :

- o Coaching de chefs d'établissements et managers : accompagnement dans le cadre de la prise de poste, gestion des émotions, posture managériale...
- o Bilan de Compétences, définition de projet professionnel,
- o Mise en place et animation d'ateliers de co-développement





Qualification :

- **2024-2025 :** Certification Ingénieur IA (Bac + 5) en cours
- **2024 :** Certification Référent et formateur AFEST (C-Campus)
- **2022 :** Certifications « Coach & Formateur Process Com » (KCF France)
- **2021 :** Certification Coach d'entreprise et d'équipes (EMCM)
Corporate Coach and Team Trainer (Agile EMCM)
Formation consultant Klaxoon (Klaxoon Academy)
- **2020 :** Formation Adobe Photoshop CC 2018 e REVIT 2019 Structure (Alphorm)
- **2019 :** Formation Hacking et Sécurité N2 (Expernet)
- **2018 :** Formation concepteur Elearning Niveau II – Vidéolearning & serious game (AFCI)
Certification Concepteur Elearning (AFCI)
- **2011 :** Certification Titre Professionnel Formateur Professionnel d'Adultes
Certification PCIE complet (Office 2003,2007,2010,2013 & 2016)
- **2002 :** Certification Zend PHP
- **2001 :** Certification Microsoft (Microsoft office User Specialist)
Maîtrise de Physique Appliquées
- **2000 :** Licence d'Ingénierie électricité option modélisation informatique

Atouts :

- 23 ans d'expérience en qualité de formateur et en conseil
- Formation continue et en alternance (bac + 4/ +5) en sous-traitance : Expernet, CCIR, IUT, IPFIX, ILOI...
- Entreprises clientes : SBTPC, Holcim, SUN7, CMOI, HOLCIM, ADP, GTOI, GLI, STEMH, Orange Réunion, Conseil Régional, Préfecture, Groupement NRL, Groupe Vinci Construction, Air Austral, Education Nationale, IDEOM, DAAF de la Réunion, GLI, Eiffage, STAR, SUEZ, Holdas...

Expériences professionnelles :

- Création de webappli et de progiciels sur mesure : location de voitures, gestion de centre de formation gestion de matériels avec emprunt (douchette code barre), SIRH – Système d'Information des Ressources, calculs de couts de revient avec gestions de stocks, gestion de projets et de cartographie, gestion des formulaires de demande de permis de conduire, gestion des formations des agents de la fonction publique, ... : Bootstrap, MySQL, JQuery et Ajax
- Développement de scripts de traitement de données pour l'automatisation des process en VBA : Groupement NRL, Groupe Vinci Construction, Air Austral, Education Nationale, IDEOM, ...
- Réécriture du progiciel de gestion des aides de la Canne : DAAF de la Réunion (Bootstrap, Php-PostGres, JQuery et Ajax)
- Conceptions et réalisation de sites internet, intranet en développement full dev ou en exploitant des CMS optimisés : Wordpress, Prestashop, ...
- Conception et réalisation de solutions d'intelligence artificielle sur mesure : préparation des datasets professionnelle, entraînement de modèles pré-entraînés, définition et pilotage de métriques de performance





Expériences professionnelles :

- Développement de modules et/ou de composants personnalisés complémentaires pour plateforme de développement Zend®, Joomla, Magento, Prestashop, Typo3, SPIP, Wordpress
- Conception et réalisation de solutions et site d'elearning : moodle, claroline, canvaLMS, ...

Sites internet : www.milletours.com, www.mclconsulting.fr, www.lesentier.re, www.alalila.re, www.sbtpc.re, www.sun7.re, shop.seriouspoulp.com, www.emmamag.re, www.artmediacommunication.com, www.lesbruleriesdelafournaise.fr, www.atria.run, ...

- Community Manager pour des TPE/PME : animation des réseaux sociaux, suivis et analyse SEM, SEO et SEA, mesure du ROI, ...
- Gestion des comptes Webmarketing : optimisation de contenus, retouches graphiques, ciblages et audience, KPI, ...

Conseil :

PAO, DAO et Modélisation :

- Conception et réalisation de supports de communication print et numérique – relation prépresse avec la suite Adobe
- Réalisation de plans 2D et 3D sur Autocad et Sketchup
- Modélisation de projets de constructions avec REVIT en appliquant le Modèle BIM et réalisation des plans d'exécution avec Autocad

Diagnostic, conseil & sécurité :

- Analyse des besoins et conception de solutions sur mesure pour en méthodes Agiles en optimisant les ressources existantes
- Analyse des risques et conception de la stratégie de sécurité : Zéro Trust, défense en profondeur, ...
- Investigation numérique (live et à froid) et conception de la réponse à incident
- Intégration et assistance aux migrations des infrastructures – convergence des réseaux, VOIP, hyperconvergence
- Conception, installation et déploiement d'infrastructures Windows – virtualisation et clients lourds
- Assistance à maîtrise d'ouvrage sur les projets d'évolution de solutions informatiques
- Conception de solutions (méthodes, processus) pertinentes, aptes à répondre aux exigences de l'entreprise

Digitalisation de la formation :

- Création et formation sur Moodle (One 2 One, Atria), Digiforma (Aéro Run Training, Omsep, ...)
- Création d'un progiciel de gestion de planning (Défi Formation, One 2 one, Prudence Créole, ...)
- Formation Klaxoon (Air Austral, SSE Formation, Alternativ, Prudence Créole, ...)





CALENDRIER INTER PRÉVISIONNEL

Le triangle de Karpman

Lynda HOARAU

22/09/2025

L'intelligence émotionnelle

Lynda HOARAU

23/09/2025

Entretien annuel d'évaluation

Lynda HOARAU

24 et 25/09/2025

Initiation à l'IA

Jérémie HOARAU

26/09/2025

Le plan de Formation

Lynda HOARAU

29 et 30/09/2025

Atelier de co-développement

Lynda HOARAU

01/10/2025

Devenir manager coach

Lynda HOARAU

02 et 03/10/2025

Lean management

Jérémie HOARAU

06 et 07/10/2025

Gestion de projet en mode agile

Jérémie HOARAU

8, 9 et 10/10/2025

L'IA au service des RH

Jérémie HOARAU

13/10/2025

L'IA au service de la fonction support

Jérémie HOARAU

14/10/2025

L'IA au service de la fonction commerciale

Jérémie HOARAU

15/10/2025

Power BI

Jérémie HOARAU

16 et 17/10/2025

N°SEFI : 455
N° Tahiti : A39096
N° RCS : 12185B



87 78 10 16 / 87 76 96 50



Hsf-espaceformation@mail.pf



www.hsf-espaceformation.com



Polynésie
française



La Réunion



**Réseau Mo² en métropole
et dans 2 régions
ultramarines
(Réunion & Polynésie
française)**

3 centres partenaires
5 implantations
12 villes de déploiement

Où nous trouver :



**1er étage
Centre commercial du Lotus
PUNAAUIA**

