

# Newsletter

TRIMESTRIEL N°65 JANVIER - MARS 2012

Calendrier des formations



FORMATION

SUPPORT  
END-USER

SUPPORT  
TECHNIQUE

AIDE AU  
CHANGEMENT



## SOMMAIRE

<b>1 nouvelle formation technique.....</b>	<b>p 2</b>
<b>4 nouvelles formations Soft Skills .....</b>	<b>p 3</b>
<b>Le calendrier des formations .....</b>	<b>p 4-5</b>
<b>Réussissons vos projets Upgrade .....</b>	<b>p 6</b>
<b>Trucs et astuces .....</b>	<b>p 6</b>
<b>Profitez des mesures d'aide à la formation.....</b>	<b>p 7</b>
<b>Coup d'œil sur les tendances du secteur en 2011 .....</b>	<b>p 7</b>

## FORMATION



# NOUVELLE FORMATION TECHNIQUE

**Cette formation de 4 jours, s'adresse aux développeurs qui souhaitent s'initier au langage C# dans le cadre du développement d'applications WPF.**

**Microsoft Windows Presentation Foundation (WPF)** vous permet de créer des applications haute fidélité dans Windows Vista, en proposant des interfaces d'applications, des documents et du contenu multimédia tout en profitant au maximum de la puissance de votre ordinateur.

### PRE REQUIS

Maîtrise de l'environnement Windows.  
Une expérience en programmation constitue un avantage, mais elle n'est pas strictement nécessaire pour cette formation d'introduction.

### Introduction à C# et au développement d'application WPF

#### Présentation générale de C#

#### Terminologie

- Fondations : le Common Language RunTime
- Le .Net Framework
- Types de programmes réalisables en C# : Windows Application (Winforms/ WPF), Web Application, Windows Service, Web Service , Windows Controls, Web Controls, Silverlight
- Le rôle d'XML dans .NET et dans WPF

#### Utilisation de l'IDE

#### (Environnement de développement)

- Boite à outils
- Explorateur de solution
- Explorateur de classes
- Fenêtre propriétés
- Fenêtre de code
- Aide dynamique
- Gérer les profils et les préférences utilisateurs
- Explorateur d'objets (Object Browser)

#### Le langage C#

- Les types de données et variables (utilité du CTS – Common Type System)
- Types de Variables 'Valeurs' (Structures et Types Primitifs)
- Types de Variables 'Référence' (Classes)
- Les mots-clés : if, switch, for, foreach, do
- Principes fondamentaux de la programmation orientée objets. (Classes, Méthodes, Propriétés)
- L'héritage, la substitution (override) et les Interfaces en C#
- Utilisation des principaux types de Collections
- Utilisation des Delegates et des Events
- Introduction aux 'Lambda expressions'

#### Gestion des Erreurs

- Gérer les erreurs dans une application
- Hiérarchie des exceptions
- Interception d'exceptions (Try/Catch/ Finally)
- Levée d'exception (Throw)
- Exceptions imbriquée (inner exception)

#### Introduction à la création de Formulaires WPF

- WPF : remplaçant des Winforms ?
- XAML : langage déclaratif pour créer des interfaces graphiques
- Création de l'interface graphique via le Designer de Visual Studio
- Les 'containers' : StackPanel, DockPanel, WrapPanel, Grid
- Les contrôles de base : Textblock, TextBox, Bouton, Checkbox, Combobox
- Gestion des évènements

#### Debugging, Compilation & Déploiement

- Debugging : breakpoint, step by step, edit and continue
- Compilation de projets et de solutions
- Déploiement par simple copie de fichier (méthode 'XCOPY')
- Déploiement par projet de 'déploiement' ('Setup')



# NOUVELLES FORMATIONS SOFT SKILLS

FORMATION :::

Réservez en ligne sur [www.keyjob.lu](http://www.keyjob.lu)

## Améliorez vos résultats grâce à une bonne organisation

1 jour – 375 EUR/pers

### Les lois du temps

- Connaître les exigences en matière de temps
- Connaître les principaux voleurs de temps

### Clarifier vos objectifs pour mieux planifier vos tâches

- Clarifier vos valeurs : objectifs professionnels et privés
- Connaître les notions de priorité
- Définir les degrés de priorité pour vos tâches
- Définir les moyens
- Utiliser la planification, les listes et l'agenda
- Comment intégrer de nouvelles demandes ?
- Comment terminer votre journée avec la liste des tâches à jour

### Se connaître pour mieux s'organiser

- Evaluer votre utilisation du temps
- Connaître vos heures productives
- Organiser votre lieu de travail

### Mieux travailler en équipe

- Déléguer
- Gérer les obligations et les interruptions
- Utiliser efficacement le téléphone et la messagerie

## Améliorez l'efficacité de votre équipe en gérant mieux les priorités

1 jour – 375 EUR/pers

### Les lois du temps

- Qui sont elles ?
- Le monde de l'urgence
- Connaître les principaux voleurs de temps

### Prioriser les tâches

- Les objectifs, votre fil conducteur
- Penser RED
- Définir les degrés de priorité

### Mettre en place un plan d'action

- Faire le point de la situation
- Du pilotage aux indicateurs
- Organiser le lieu de travail

### Connaître son équipe pour mieux organiser le travail

- Savoir évaluer avant de déléguer
- Votre équipe, entre objectifs professionnels et intérêts privés
- Comment éviter la procrastination ?
- Mieux s'accorder aux autres

## La gestion des plaintes

1 jour – 375 EUR/pers

### Re-visiter les bases de la communication en matière de gestion des plaintes

### Le processus de la communication et l'impact du non-verbal

### Développer une approche des plaintes constructives afin de les considérer comme une opportunité pour :

- Identifier les forces de son service qui contribuent à la fidélisation de la clientèle
- Etre conscient des faiblesses de son service afin d'améliorer le service à la clientèle
- Se donner une seconde chance pour satisfaire un client insatisfait
- Eviter de perdre du temps et de l'énergie en adoptant des comportements inadaptés à la clientèle

### Mettre en place un plan par étapes pour traiter les plaintes des clients insatisfaits

### Traiter les plaintes avec assurance et assertivité

## Gérer au quotidien et d'une manière efficiente une équipe multidisciplinaire

1 jour – 375 EUR/pers

### Identifier son type de leadership et de management

### Oser s'affirmer dans son rôle de manager

### Fixer les résultats à atteindre par l'équipe et mettre des priorités

### Organiser, coordonner, contrôler et évaluer le travail de l'équipe

### Améliorer les résultats de l'équipe grâce à une meilleure communication

### Valoriser la diversité au sein de son équipe et savoir motiver chacun

### Faire le suivi régulier de son équipe et des activités quotidiennes

### Gérer le changement au quotidien

### Etre capable de faire des feedbacks et savoir fixer des limites avec assertivité

**Cours intra : sur demande**

\* Tarif HTVA 3%. Prix par personne pour la session.  
50% de remise à partir du 3ème inscrit à une même session.  
Lunch, support de cours et Hotline inclus.

**FRANÇAIS**

	TARIF*	DURÉE EN JOURS	JANVIER	FÉVRIER	MARS
<b>END-USER</b>					
<b>EXPRESS</b> Access Analyse Base de Données	105	1/2	18		
Access XP, 2003	420	2	09-10		19-20
Access XP, 2003 - cours avancé	420	2	23-24		22-23
Access 2007	420	2	16-17	16-17	08-09
Access 2010	420	2	12-13	09-10	15-16
Access 2007 - cours avancé	420	2		23-24	26-27
Access 2010 - cours avancé	420	2	23-24	16-17	22-23
<b>NOUVEAU</b> Formation Certifiante MOS 2007 Access	285	1		08	
<b>EXPRESS</b> Excel Tableaux Croisés Dynamiques	105	1/2		01	
<b>EXPRESS</b> Excel Les Graphiques	105	1/2		02	
<b>EXPRESS</b> Excel Fonctions Financières	105	1/2		03	
Excel XP, 2003	420	2	09-10		01-02
Excel XP, 2003 - cours avancé	420	2	19-20		12-13
Excel 2007, 2010	420	2	12-13	01-02	05-06
Excel 2007 - cours avancé	420	2	23-24	09-10	19-20
Excel 2010 - cours avancé	420	2	16-17		29-30
<b>NOUVEAU</b> Formation Certifiante MOS 2007 Excel	285	1	25		
Outlook XP, 2003	210	1		16	
Outlook 2007	210	1		03	
Outlook 2010	210	1			09
Outlook Productivité	210	1		27	
<b>NOUVEAU</b> Formation Certifiante MOS 2007 Outlook	285	1		10	
PowerPoint XP, 2003	210	1	11		15
PowerPoint 2007	210	1		24	12
PowerPoint 2010	210	1	18	14	29
PowerPoint XP, 2003 - cours avancé	210	1		13	
PowerPoint 2007 - cours avancé	210	1		27	
PowerPoint 2010 - cours avancé	210	1			13
<b>NOUVEAU</b> Formation Certifiante MOS 2007 PowerPoint	285	1			02
Visio XP, 2003	210	1		17	
Visio 2007, 2010	210	1			01
<b>EXPRESS</b> Word Longs Documents	105	1/2		06	
<b>EXPRESS</b> Word Modèles et Styles	105	1/2		07	
<b>EXPRESS</b> Word Fusion dans Word	105	1/2		08	
Word XP, 2003	420	2	30-31		08-09
Word XP, 2003 - cours avancé	420	2		02-03	19-20
Word 2007, 2010	420	2	18-19	09-10	
<b>NOUVEAU</b> Formation Certifiante MOS 2007 Word	285	1		28	
Word 2007, 2010 - cours Avancé	420	2		27-28	26-27
<b>IT</b>					
<b>EXPRESS</b> Access SQL Server Database Projects	140	1/2		29	
Access Visual Basic	570	2		14-15	21-22
ADO.NET	855	3		21-22-23	
Crystal Reports	570	2		02-03	
Excel - Visual Basic	570	2	23-24	27-28	15-16
Programmation .NET avec C#	1140	4			26-27-28-29
Introduction C# 2008	1425	5			12-13-14-15-16
Visual Basic.NET 2008	1425	5			05-06-07-08-09
Introduction à C# et au développement d'application WPF	1140	4			19-20-21-22
<b>NOUVEAU</b> SharePoint End User	1140	4	16-17-18-19		
<b>WEB &amp; DESIGN</b>					
Adobe Acrobat	210	1	11		05
Adobe Illustrator	570	2	23-24		
Adobe Photoshop	570	2	18-19		01-02
Adobe Indesign	570	2		09-10	29-30
Dreamweaver	855	3		06-07-08	
Flash	570	2		15-16	15-16
HTML niveau 1	285	1			08
HTML niveau 2	285	1			09
JavaScript	570	2			26-27
MS Publisher	285	1	25		
<b>MANAGEMENT</b>					
MS Project 2003-2007	750	2		02-03	15-16
MS Project 2010	750	2		16-17	
MS Project «Express»	375	1			12
<b>NOUVEAU</b> Améliorez vos résultats grâce à une bonne organisation	375	1		17	
<b>NOUVEAU</b> Améliorez l'efficacité de votre équipe en gérant mieux les priorités	375	1			20
<b>NOUVEAU</b> Comment gérer au quotidien et de manière efficiente une équipe multidisciplinaire?	375	1			29
<b>NOUVEAU</b> La gestion des plaintes	375	1		02	08
<b>NOUVEAU</b> Gestion du Stress	375	1			09
<b>NOUVEAU</b> Parler en public avec PowerPoint	375	1			05
Time Management avec Outlook	375	1		09	
Améliorer sa communication interpersonnelle	750	2		27-28	
Gestion de réunions	375	1		06	

**EXPRESS** Cours Express: 1/2 jour, de 9 à 12h (pas de lunch)



::: AUTRES  
SERVICES

## RÉUSSISSONS VOS PROJETS UPGRADE

**Apportant leurs lots d'améliorations, les nouveaux programmes implémentés dans les organisations offrent l'opportunité aux responsables RH de mettre leur rôle stratégique en avant.**



Les enjeux des projets d'upgrade sont en effet multiples :

- Développement de nouvelles compétences
- Gestion d'un projet teinté de gestion du changement
- Nécessité de mesurer un retour sur investissement

Les projets d'upgrade seront d'autant plus efficaces qu'ils seront **intégrés dans une démarche dépassant l'instant de formation** et construite autour d'un **partenariat étroit entre l'apprenant, le département RH et le formateur.**

En encadrant de près la formation, le responsable RH donne du sens à la démarche de formation, il ouvre ainsi la porte à la création de valeur perçue et engage l'apprenant à devenir acteur dans sa démarche de développement de compétences.

Les formations Upgrade proposées par Key Job en Windows 7 et Office 2010 sont parfaitement **modulables tant au niveau de la durée que du contenu**. Nos conseillers pédagogiques sont à votre disposition pour créer par exemple des sessions de formations par profil d'utilisateur.

Outre la conception et la diffusion de la formation, notre équipe peut vous apporter un support dans l'encadrement de votre projet de formation au niveau de l'analyse des besoins et de l'évaluation des acquis.

**Descriptifs Upgrade Office 2010 et Upgrade Windows 7 consultables sur [www.keyjob.lu](http://www.keyjob.lu)**

::: TRUCS  
ET ASTUCES

## TRUCS ET ASTUCES

### Astuce Windows 7 : L'utilisation des listes de raccourcis (jump lists)

Les listes de raccourcis (jump lists) donnent accès rapidement aux fichiers que vous utilisez souvent. Elles apparaissent dans le menu contextuel des programmes affichés dans la Barre des tâches.

**Pour ajouter facilement un fichier à la liste des raccourcis d'un programme, suivez les 3 étapes qui suivent :**

- Ouvrez le programme ;
- Ouvrez l'Explorateur de Windows ;
- Faites un cliquer-glisser du fichier de l'Explorateur vers l'icône du programme ouvert dans la Barre des tâches.

**Pour accéder par la suite à votre liste des raccourcis :**

- Faites un clic droit sur l'icône du programme dans la Barre des tâches ;
- La liste des raccourcis s'affiche dans le menu contextuel ;
- Cliquez sur le fichier que vous souhaitez ouvrir avec le bouton gauche de la souris.

## PROFITEZ DES MESURES D'AIDE À LA FORMATION

**Toutes les entreprises luxembourgeoises peuvent réduire significativement leurs coûts de formation grâce à une intervention financière de l'état luxembourgeois via l'Institut National pour le développement de la Formation Professionnelle Continue (INFPC).**

### Quels coûts de formation ?

Tant les coûts directs de la formation (formateur interne ou externe) que les frais des participants (salaire, frais de déplacement, de restauration ou d'hébergement éventuels) rentrent en ligne de compte dans le calcul de l'intervention de l'état. Le montant du cofinancement des entreprises s'élève ainsi à 10% net d'impôt du montant de l'investissement annuel dédié à la formation professionnelle continue.

### Comment faire pour bénéficier de l'intervention ?

Au terme de l'année, un formulaire disponible sur le site de l'INFPC (rubrique Demande de cofinancement) doit être complété et renvoyé pour validation auprès de l'organisme. Chaque année, l'INFPC actualise et simplifie le questionnaire dans le but de faciliter l'accès au cofinancement.

### Obtenir de l'aide ?

L'INFPC organise une formation intitulée « Cofinancement de la formation en entreprise » à l'attention des responsables de formation de manière à leur permettre de s'approprier la procédure d'accès au cofinancement public.

Soyez vigilants, profitez du soutien financier de l'Etat luxembourgeois afin de réduire vos coûts de formation tout en promouvant la formation de votre personnel.

#### La brochure des Mesures d'aide à la formation aborde les thèmes suivants :

Chapitre 1 : Aides à la formation en entreprise

- Cofinancement de la formation en entreprise
- Subsidés pour l'amélioration de l'intégration des étrangers par l'apprentissage de la langue luxembourgeoise

Chapitre 2 : Congés spéciaux avec prise en charge de la rémunération

- Congé individuel de formation
- Congé jeunesse
- Congé linguistique

Chapitre 3 : Organisation du temps de travail

- Aménagement personnel du temps de travail
- Congé sans solde pour formation

Chapitre 4 : Autres sources de financement

- Déductibilité fiscale
- Aides financières pour études supérieures
- Bourses européennes

**TELECHARGEZ LA BROCHURE SUR [www.infpc.lu](http://www.infpc.lu)**

## AUTRES ::: SERVICES



## COUP D'ŒIL SUR LES TENDANCES DU SECTEUR EN 2011

**Le marché de la formation professionnelle est en plein changement. Parmi les tendances les plus marquées, trois d'entre elles apparaissent comme vraiment significatives :**

- **L'émergence de parcours individualisés**
- **La progression de l'e-Learning**
- **L'importance des certifications**

Key Job joue son rôle d'acteur clef du secteur de la formation professionnelle du marché luxembourgeois en apportant une réponse à ces tendances via une offre de service évolutive et flexible.

Notre organisme accompagne les responsables RH en proposant du support à toutes les étapes de l'ingénierie de la formation (analyse des besoins,

conception et diffusion de la formation, évaluation des acquis).

Travaillant en partenariat avec des entreprises pointues dans le développement d'apprentissage en e-Learning, nous collaborons sur des projets de blended learning en veillant à ajuster les pratiques pédagogiques aux besoins des apprenants.

Finalement, Key Job est également reconnu par Microsoft comme partenaire privilégié pour la certification MOS au Luxembourg.

**Contactez notre équipe**

#### **Béatrice Simon**

Operation Center Manager  
beatrice.simon@keyjob.lu  
Tel : (+352) 49 06 09-20

#### **Christelle Andres**

Sales  
christelle.andres@keyjob.lu  
Tel : (+352) 49 06 09-1



PROMETRIC™



**Centre Agréé (N° 682 19/D) auprès du Ministère de la Formation Professionnelle**

---

65, avenue de la Gare | L-1611 Luxembourg | Tél.: (+352) 49 06 09-1 | Fax: (+352) 49 06 70 | [info@keyjob.lu](mailto:info@keyjob.lu)

**[www.keyjob.lu](http://www.keyjob.lu)**