

OFFRE DE FORMATION

FONCTIONS SUPPORT LIVRAISON A DOMICILE ATELIER



“ POUR VOUS GUIDER ET VOUS INSPIRER DANS VOTRE DEVELOPPEMENT DE COMPETENCES ET CELUI DE VOS EQUIPES, VOICI NOTRE CATALOGUE DIGITAL DE FORMATIONS POUR ACCOMPAGNER LE PLAN DE CROISSANCE DE PICARD ! ”

Dans un environnement de la formation professionnelle en pleine évolution, le développement des compétences peut prendre différentes formes : la formation professionnelle, mais aussi les conférences, le coaching, les forums professionnels, les salons, les événements formels ou informels, formations en situation de travail ainsi que toutes les situations propices à l'apprentissage et aux échanges de bonnes pratiques.

La majorité de nos formations se déroule en présentiel : un format distanciel pourra parfois être envisagé selon le contexte.

Par ailleurs, sachez que tous les e-learning Fonctions Support sont en accès libre via notre plateforme de formation « Up! ».

Notre objectif

Faciliter votre recherche de formation et vous accompagner dans le choix du programme le plus adapté à votre besoin. Nous avons donc sélectionné un certain nombre de stages dans les domaines tels que la prévention, le management, communication et dans vos différents métiers.

Cette offre n'est pas exhaustive et il se peut que le besoin de formation que vous cherchez à satisfaire ne figure pas dans celle-ci.

Alors n'hésitez pas à nous contacter pour vous aider dans votre recherche.

Nous vous invitons également à vous rendre sur notre plateforme e-learning Up! régulièrement enrichie de nouvelles capsules.

Un catalogue spécifique, reprenant l'entièreté des capsules, sera bientôt mis à votre disposition

Très bonnes formations à tous,

L'équipe Compétences Fonctions Support

SOMMAIRE

PAR THÈME

05 INTÉGRATION

21 TRANSVERSE

09 MANAGEMENT

29 BUREAUTIQUE

15 PRÉVENTION

PAR DIRECTION

32 DIRECTION COMMERCIALE

59 DIRECTION MARQUE, DIGITAL ET
EXPERIENCE CLIENTS

43 DIRECTION ADMINISTRATIVE
ET FINANCIÈRE

67 DIRECTION QUALITÉ ET
DEVELOPPEMENT DURABLE

47 DIRECTION COMMUNICATION
INTERNE & EXTERNE

73 DIRECTION DES RESSOURCES
HUMAINES

51 DIRECTION ACHATS

81 DIRECTION DES SYSTEMES
D'INFORMATION

55 DIRECTION
MARKETING, PRODUITS ET R&D

87 DIRECTION SUPPLY CHAIN

PAR FILIÈRE

93 ATELIER ELSA

97 LAD



INTÉGRATION

À la découverte
de Picard

Welcome Day

À la découverte de Picard



1,5 jours

PROGRAMME

- > Picard : une entreprise au service de ses clients
 - Les valeurs de l'entreprise
 - La promesse client Picard
 - Le positionnement de Picard : un commerçant de proximité
 - L'équipe des ventes
- > Nos produits
 - La découverte de la création et le parcours d'un produit picard
 - La compréhension de l'importance de la qualité

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Avoir un contrat de plus de 20 heures en CDI

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public siège, uniquement sur demande du manager

OBJECTIFS

- Approfondir vos connaissances de l'entreprise pour mieux valoriser ses atouts auprès de nos clients :
- > Comprendre le positionnement de la marque Picard
 - > Connaître les étapes de fabrication des produits
 - > Identifier vos interlocuteurs clés

Welcome Day



1 jour

PROGRAMME

- > La grande histoire du petit flocon
 - Qui sommes – nous
 - Nos engagements
 - Nos projets
- > Picard & moi
 - Mon temps de travail
 - Ma rémunération
 - Mes avantages
 - Mon espace collaborateur
 - Up!

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Nouveaux collaborateurs Fonctions Support

OBJECTIFS

- > Intégrer ce qu'est la marque Picard Surgelés
- > Distinguer les pratiques RH de l'entreprise
- > Découvrir les sites FS



MANAGEMENT

Manager
chez Picard

Développer
son influence et
son leadership

Conduire un entretien
de développement
et professionnel

Accompagner
le changement

Manager
un collaborateur
en situation
de Handicap

Animer une
réunion en
présentiel /
distanciel

Manager chez Picard



1 jour

PROGRAMME

- > L'incarnation et le partage de nos valeurs
- > Le rôle et les missions du manager
- > L'optimisation des temps relationnels avec l'équipe
- > L'animation de l'équipe au quotidien
- > La mobilisation et l'implication individuelles
- > Le feedback : savoir en donner

NB : En amont : autodiagnostic et e-learning sur les styles de management
En aval : retour d'expériences collectif et/ou coaching personnalisé téléphonique
Fiches outils

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

En présentiel

PRÉ-REQUIS

Être dans sa 1^{ère} année de prise de poste

PUBLIC CONCERNÉ

Manager

OBJECTIFS

- > Acquérir les essentiels du management chez Picard
- > Connaître le rôle, les missions et les enjeux du manager fonction support
- > Découvrir et pratiquer quelques outils et méthodes de la boîte à outils du manager

Développer son influence et son leadership



1 jour

PROGRAMME

- > Le don aux autres de l'envie de nous connaître
- > La prise de conscience de ses qualités de leader et le développement de nouvelles facettes de son leadership
- > Le management des situations spécifiques
- > Les stratégies pour traiter les résistances
- > La communication en situation de changement
- > La résolution des cas difficiles

NB : En amont : autodiagnostic sur son style de leadership
En aval : retour d'expériences collectif et/ou un coaching personnalisé téléphonique
Fiches outils

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

En présentiel

PRÉ-REQUIS

Avoir au minimum deux ans en tant que manager chez Picard

PUBLIC CONCERNÉ

Manager

OBJECTIFS

- > S'inspirer des valeurs de Picard dans son management et son leadership
- > Prendre conscience et développer sa posture de manager-leader pour entraîner les autres
- > Gérer avec plus d'aisance les situations complexes et les personnalités difficiles

Conduire un entretien de développement et professionnel



1 jour

PROGRAMME

- > L'identification des enjeux des entretiens pour tous les acteurs
- > La construction et le développement des différentes étapes de l'entretien de développement et de l'entretien professionnel
- > Le développement du savoir-faire relationnel pour faciliter les entretiens
- > L'entraînement à conduire les entretiens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

En présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Manager

OBJECTIFS

- > Préparer et structurer ses entretiens
- > Optimiser ses techniques d'entretien : écoute, questionnement, posture
- > Acquérir les comportements efficaces pour créer la confiance et gérer les situations délicates

Accompagner le changement



1 jour

PROGRAMME

- > Le changement : perceptions, enjeux, impacts et réactions
- > Le rôle et le comportement du manager pour accompagner les changements
- > Le jeu d'entreprise : accompagner un changement de l'annonce à l'acceptation

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

En présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Manager

OBJECTIFS

- > Prendre conscience de l'impact du changement sur les individus et de l'importance de l'accompagner
- > Appréhender les comportements des individus dans les phases du changement
- > Se positionner en tant que manager : donner du sens, gérer les résistances, quelle stratégie adopter
- > Savoir adapter sa communication et ses comportements aux individus et aux situations

Animer une réunion en présentiel / distanciel



1 jour

PROGRAMME

- Intégrer les clés d'une animation réussie et les vigilances à observer
- La préparation de sa réunion pour gagner en efficacité
- La conduite et l'animation de ses réunions avec aisance
- Favoriser la dynamique de groupe
- La gestion des situations délicates
- La clôture de la réunion

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Responsable Régional en prise de poste

OBJECTIFS

- Préparer et organiser ses réunions
- Conduire et animer ses réunions avec aisance
- Faire participer son auditoire et favoriser la dynamique de groupe
- Gérer les situations délicates et les participants difficiles
- Conclure une réunion

Manager un collaborateur en situation de handicap



3 heures

PROGRAMME

- > Les concepts clés
 - Comprendre le handicap dans le travail :
Origine/conséquence
 - La situation de handicap
 - Le principe de compensation et d'aménagement raisonnable
 - La diversité des situations de handicap
- > Le cadre réglementaire et la politique handicap
 - Connaître l'obligation légale et les titres de reconnaissance
 - Rappeler les engagements de l'accord
- > Les points clés du recrutement d'un candidat handicapé
 - Etre à l'aise avec la différence
 - Savoir aborder le handicap dans l'entretien
- > Préserver l'équité dans l'équipe
 - Savoir communiquer au sein d'une équipe (pourquoi, quand, quel message)
 - Savoir faire la part des choses entre le handicap et la personnalité
- > Manager au quotidien
 - Savoir identifier les signaux d'alerte
 - Connaître son rôle dans la survenue d'une problématique de santé
 - Adopter la posture adéquate
 - Connaître les facteurs clés d'un maintien dans l'emploi réussi

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi en amont (de préférence la veille) le HandiSafari

Quiz « Les notions clés sur le handicap »

PUBLIC CONCERNÉ

Tous les managers Fonctions Support

OBJECTIFS

- > Avoir un référentiel commun du handicap au travail
- > Savoir aborder le handicap dans l'entretien de recrutement
- > Adopter la posture adaptée dans le management
- > Connaître son rôle dans l'accompagnement d'une situation de handicap



PRÉVENTION

Gestes et
postures : travail
sur écran

Sauveteur
Secouriste
du Travail
(SST)

Recyclage
Sauveteur
Secouriste
du Travail (RSST)

Comprendre
et prévenir les
Risques Psycho-
Sociaux (RPS)

Prévention
routière
& éco-conduite

Lutte contre
l'incendie

Guides et
serre-files

Gestes et postures : travail sur écran



1 jour

PROGRAMME

- > Introduction à la formation gestes et postures pour le personnel de bureau
- > Comprendre le fonctionnement du corps humain
- > La posture de travail sur écran et plus généralement du travail de bureau
- > Positionnement dans le bureau et éclairage
- > Plan de traitement

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

En présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public Siège

OBJECTIFS

- > Identifier les risques liés au travail sur écran
- > Aménager son poste de travail afin de diminuer les risques d'accidents du travail et de maladies professionnelles
- > Maîtriser les bonnes postures et respecter les préconisations de l'INRS pour le personnel de bureau

Sauveteur Secouriste du Travail



2 jours

PROGRAMME

- > Le sauvetage secourisme du travail
- > Les dangers persistants
- > De la protection à la prévention
- > L'examen de la victime et l'alerte
- > Le secours à une victime
- > Les situations inhérentes aux risques spécifiques de l'entreprise

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public Siège

OBJECTIFS

- > Prévenir des risques liés à son activité
- > Assurer sa sécurité ainsi que celle des victimes et des témoins
- > Alerter les secours spécialisés et réaliser l'examen d'une victime
- > Intervenir efficacement face à une situation d'accident

Recyclage Sauveteur Secouriste du Travail



1 jour

PROGRAMME

- > Le maintien des compétences du SST
- > L'articulation de la formation autour de 3 axes :
 - L'évaluation à partir d'accident de travail simulé
 - La révision des gestes
 - L'actualisation de la formation

Tous les thèmes abordés dans la formation initiale SST sont identiques cf. fiche Sauveteur Secouriste du Travail

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

En présentiel

PRÉ-REQUIS

Être titulaire du certificat SST, la première formation continue doit avoir lieu dans les 24 mois qui suivent la formation initiale

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public Siège

OBJECTIFS

- > Prévenir des risques liés à son activité
- > Assurer sa sécurité ainsi que celle des victimes et des témoins
- > Alerter les secours spécialisés et réaliser l'examen d'une victime
- > Intervenir efficacement face à une situation d'accident
- > Mettre en application ses compétences au profit de la santé et sécurité au travail

Comprendre et prévenir les Risques Psycho-Sociaux



1 jour

PROGRAMME

- > Le quiz sur les représentations et préjugés relatifs aux risques psychosociaux
- > Les apports théoriques et pratiques sur les RPS
- > Les bonnes pratiques managériales en faveur de la prévention des RPS
- > Les acteurs clés de la prévention des RPS
- > La procédure d'alerte Picard

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

En présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Manager, RR et Responsable de services

OBJECTIFS

- > Comprendre les facteurs de risque et leurs conséquences
- > Identifier les leviers de prévention
- > Savoir comment agir face à l'un de vos collaborateurs en difficulté

Prévention routière & éco-conduite



1 jour

PROGRAMME

- > Les ateliers suivis en salle :
 - Les dangers de la route
 - Les techniques de l'éco conduite
 - Les rapports de vitesse et le moteur
 - L'impact de la climatisation sur la consommation
- > Les ateliers pratiques sur piste :
 - La maîtrise de son volant, l'évitement d'obstacles
 - Le freinage d'urgence (avec et sans l'aide de l'ABS)
 - La perte d'adhérence
 - Les techniques de conduite économique (démarrage, arrêt, vitesses, ...)
 - La mise en place des différentes situations de conduite (anticipation, freinage, relance, obstacles ...)

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Sur le terrain

PRÉ-REQUIS

Être amené à se déplacer fréquemment en véhicule dans un cadre professionnel

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public Siège

OBJECTIFS

- > Appréhender les dangers de la route
- > Améliorer sa conduite
- > Limiter l'impact nocif du CO² sur l'environnement
- > Réduire ses dépenses en carburant

Lutte contre l'incendie



3 heures

PROGRAMME

- > Théorie 30 mn :
 - Théorie du feu : les classes de feu et les extincteurs
 - Présentation des extincteurs : poudre, eau, CO₂
- > Visite du site 30 mn :
 - Visite du site, observation commentée des organes de sécurité
 - Extincteurs, boîtiers d'alarmes, RIA, BAES, portes coupe-feu, système de sécurité incendie,...
 - Principes et règles observés lors d'une évacuation
- > Pratique 2 heures :
 - Exercices d'extincteurs sur feux réels, manipulation des extincteurs
 - Test de la chaleur et des fumées -> les dangers de la fumée et la chaleur
 - Test de la porte -> ouvrir ou ne pas ouvrir la porte d'un local en feu
 - Feu de coffret électrique et feu d'ordinateur
 - Feu de bois
 - Simulation d'une évacuation dans la cellule : fumée artificielle, odeur de brûlé, sirène d'alarme

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Formation intra en camion et sur site

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public Siège

OBJECTIFS

- > Connaître les bases théoriques du feu et différencier les extincteurs
- > Manipuler les moyens de secours sur feu réel
- > Agir face à un début d'incendie, donner l'alarme et l'alerte, évacuer
- > Connaître les rôles des guides serre-files et responsables d'évacuation

Guides et serre-files



3 heures

PROGRAMME

- > Les causes de l'évacuation
- > La signalisation d'évacuation et consignes de sécurité
- > Le point de rassemblement
- > Procédure d'évacuation / Savoir alerter les secours extérieurs
- > Les équipes et responsable d'évacuation
- > Les locaux à risques d'incendie / Règles et prévention
- > Parcours de reconnaissance des organes de sécurité du site

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

En présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public Siège

OBJECTIFS

- > S'initier aux règles de prévention et d'évacuation
- > Connaître le rôle des équipes d'évacuation
- > Savoir donner l'alarme et alerter des secours extérieurs



TRANSVERSE

S'affirmer dans
ses relations
professionnelles
- Assertivité les
bases

Gérer son temps
et ses priorités

Prise de parole
en public

Savoir
se ressourcer
pour agir
efficacement

Projet Voltaire :
remise à niveau
en orthographe

Formation
de formateur

Piloter
un projet

Anglais
métier

Finance pour
non financiers

Réussir son
business plan

Gestion des
conflits au
téléphone

S'affirmer dans ses relations professionnelles - Assertivité les bases



1 jour

PROGRAMME

- > Identifier son profil assertif en contexte professionnel
- > Les comportements qui perturbent : savoir y faire face
- > Formuler une critique constructive
- > Dire non avec assertivité

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

En présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public

OBJECTIFS

- > Mettre en œuvre les premières actions pour mieux s'affirmer
- > Ajuster son comportement à celui des autres avec plus d'assurance
- > Solliciter les autres positivement
- > Savoir critiquer avec justesse

Gérer son temps et ses priorités



1 jour

PROGRAMME

- > L'analyse de sa gestion du temps et des priorités
- > Le dédit de son temps à ses priorités
- > La mise en place d'un système d'organisation pour gagner en efficacité
- > L'intégration des autres à sa gestion du temps
- > Le bénéfice optimal de son organisation

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public Siège

OBJECTIFS

- > Optimiser son temps et mobiliser son énergie sur les tâches urgentes
- > Utiliser son temps selon ses priorités
- > Mettre en place un système d'organisation personnel et efficace

Prise de parole en public



2 jours

PROGRAMME

- > La préparation à la prise de parole
- > La maîtrise de sa communication verbale et non verbale
- > La structure de son message et la préparation de son intervention
- > La mise en scène : délivrer un message assertif
- > La gestion d'un auditoire difficile
- > L'optimisation de la communication de son image

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public Siège

OBJECTIFS

- > Utiliser les techniques d'expression orale pour être écouté et compris
- > Parler pour convaincre
- > Maîtriser son trac

Savoir se ressourcer pour agir efficacement



1 jour

PROGRAMME

- > Les tentions physiques et psychiques
- > Améliorer sa concentration par la détente
- > Déployer ses richesses et ses forces

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public Siège

OBJECTIFS

- > Mieux gérer son équilibre personnel
- > Mobiliser rapidement ses ressources pour faire face aux tensions quotidiennes
- > Développer ses propres stratégies pour agir efficacement

Projet Voltaire : remise à niveau en orthographe



à déterminer



Sur poste de travail

PROGRAMME

- > Le test initial de positionnement
- > Le parcours de formation dédié (e-learning) sur la base des référentiels pédagogiques du projet Voltaire (individuels et/ou collectifs)
- > Le passage du test Voltaire (dans un centre agréé)

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

E-learning

PRÉ-REQUIS

Volonté de mobiliser son CPF

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public Siège

OBJECTIFS

- > Se préparer à la certification Voltaire en développant ses capacités orthographiques et grammaticales

Formation de formateur



2 jours

PROGRAMME

- > L'ouverture et la clôture de stage
- > Les différents «rôles» du formateur
- > Le don aux participants de «l'envie d'être là»
- > La connaissance avec le groupe
- > Les règles de structuration du groupe
- > L'écoute et l'empathie
- > La reformulation : faire reformuler pour vérifier le degré de progression
- > Les situations délicates : conflits entre participants ou avec le formateur
- > Les techniques d'évaluation

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public Siège

OBJECTIFS

- > Maîtriser les techniques d'animation de groupe
- > Gérer les situations délicates en formation
- > Evaluer l'action de formation

Piloter un projet



2 jours

PROGRAMME

- > La définition du projet
- > Les parties prenantes
- > Le cadrage du projet
- > L'organisation du projet
- > La préparation de l'équipe projet
- > La construction du planning
- > Les risques du projet
- > Les réunions en mode projet

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Avoir au minimum un an en tant que manager chez Picard

PUBLIC CONCERNÉ

Manager

OBJECTIFS

- > Maîtriser les outils et méthodes de la conduite de projet
- > Adopter la posture adéquate dans un fonctionnement en mode transversal
- > Apporter une culture commune à l'ensemble des acteurs d'un projet

Anglais métier



en fonction
du niveau

PROGRAMME

- > L'auto diagnostic en amont
- > Les cours d'anglais (individuels et/ou collectifs)
- > Le passage de l'examen (en ligne ou dans un centre agréé)

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Visio, cours individuels et collectifs, e-learning

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public Siège/ anglais indispensable à la tenue de poste

OBJECTIFS

- > Développer ses compétences écrites et orales en anglais
- > Evaluer son niveau d'anglais (compréhension orale et écrite)
- > Se préparer à la certification du type TOEIC ou autres

Finance pour non-financiers



2 jours

PROGRAMME

- > Appliquer la logique financière
- > Evaluer les équilibres financiers
- > Evaluer l'activité et la profitabilité
- > Exploiter les ratios
- > Evaluer la rentabilité
- > Evaluer la performance par les flux de trésorerie
- > Analyser selon une démarche structurée

Évaluation des compétences à certifier via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation (40 minutes)

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Responsable non-financier

OBJECTIFS

- > Comprendre le compte de résultat et le bilan
- > Comprendre les mécanismes financiers de l'entreprise
- > Se familiariser avec les indicateurs de performance économique : Ebidta, ROCE, flux de trésorerie disponible (free cash flow)
- > S'initier au tableau de flux. Repérer ses leviers d'actions sur le résultat et la trésorerie.

Réussir son business plan



2 jours

PROGRAMME

- > Utilité du business plan
- > Définir sa stratégie
- > Concevoir son projet
- > Évaluer la rentabilité économique du projet
- > Simuler plusieurs scénarios
- > S'initier à la prévision financière MT
- > Évaluer les risques
- > Présenter le projet à l'écrit et à l'oral

Évaluation des compétences à certifier via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation (40 minutes)

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Connaissance de base du bilan et du compte de résultat

PUBLIC CONCERNÉ

Responsable de projet, cadre financier, de gestion, commercial, production, R&D

OBJECTIFS

- > Restituer son projet dans la stratégie de l'entreprise
- > Elaborer ou évaluer des prévisions d'activité
- > Evaluer la rentabilité économique
- > Simuler différents scénarios
- > Evaluer les risques du projet
- > Présenter le projet de façon convaincante

Gestion des conflits au téléphone



2 jours

PROGRAMME

- > Introduction à la gestion des conflits clients : comprendre pour mieux réagir et gérer
- > Engager un entretien avec professionnalisme pour rassurer son interlocuteur
- > Gérer un conflit client par téléphone sereinement : développer ses compétences assertives
- > Gérer les conflits et son stress : maîtriser ses émotions pour calmer la situation
- > Comprendre les causes de son propre stress

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Tous les collaborateurs de l'entreprise qui utilisent le téléphone comme outil de communication interne et/ou externe

OBJECTIFS

- > Maîtriser la relation téléphonique pour valoriser et entretenir l'image de son entreprise
- > Répondre avec efficacité à tout type de demande même très conflictuelle
- > Apporter une réponse précise et rapide, gérer la pression et ses émotions en travaillant sa confiance en soi



BUREAUTIQUE

Excel en
visioconférence

Powerpoint en
visioconférence

Excel VBA :
Visual Basic pour
Application Excel
365

Teams

Excel en visioconférence



2 à 6 heures



Sur poste de travail

PROGRAMME

Programme personnalisé de 2h à 6h, avec au choix parmi ces séquences :

- > La gestion de son environnement de travail
- > Le travail sur plusieurs feuilles d'un classeur
- > La réalisation du tableau avec des calculs courants
- > L'exploitation d'une liste
- > Les outils particuliers et les fonctions particulières
- > La création et la modification de graphiques

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

E-learning, visio-conférence

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public Siège

OBJECTIFS

- > S'initier à Excel et se perfectionner

Powerpoint en visioconférence



2 à 8 heures



Sur poste de travail

PROGRAMME

Programme personnalisé de 2 à 8h, avec au choix parmi ces séquences :

- > La création d'une présentation
- > Compléter une présentation
- > Les masques et modèles
- > La finalisation d'une présentation

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

E-learning, visio-conférence

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public Siège

OBJECTIFS

- > S'initier à Powerpoint et se perfectionner

Excel VBA : Visual Basic pour Application Excel 365



3 jours

PROGRAMME

- > Présentation du langage VBA
- > Enregistrer et tester une macro VBA
- > Les instructions VBA
- > Les boîtes de dialogue
- > Développer une application
- > Questions / Réponses

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Test d'évaluation de connaissances Excel

PUBLIC CONCERNÉ

Utilisateurs ayant une bonne connaissance et pratique des commandes interactives Excel 365.

OBJECTIFS

- > Découvrir le langage de programmation des applications Microsoft Office 365.
- > Comprendre la programmation orientée objet des macro-commandes VBA d'Excel 365.
- > Acquérir une véritable méthodologie de développement.
- > Réaliser et gérer des boîtes de dialogue personnalisées pour bâtir des applications automatisées et performantes

Teams



illimitée



Sur poste de travail

PROGRAMME

- > Créer et gérer les équipes et les canaux
- > Communiquer
- > Collaborer autour des documents

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

E-learning (module valable 1 an)

PRÉ-REQUIS

Connaissance de base d'Office 365

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public Siège

OBJECTIFS

- > Initiation et 1ère prise en main de TEAMS
- > Organiser au mieux le travail entre les différents collaborateurs
- > Utiliser les fonctionnalités de communication et collaborer autour des documents

DIRECTION COMMERCIALE

Nous avons sélectionné un certain nombre de stages pour votre direction afin de répondre aux besoins du plus grand nombre.

Cependant, cette liste n'est pas exhaustive et il se peut que le besoin de formation que vous cherchez à satisfaire ne figure pas dans l'offre. C'est pourquoi nous avons sélectionné pour vous une liste d'organismes de formation référents et pertinents dont vous trouverez les sites Internet ci-dessous.

- > www.retailmanagementservices.fr
- > universretail.com
- > www.cnfce.com
- > www.vivalians.fr
- > www.cnpp.com
- > www.cofisec.fr
- > www.socotec.fr



POLE VENTES

Réussir sa prise de poste de Responsable Régional

Manager à distance : réussir le défi

Maîtriser les relations avec les représentants du personnel

POLE SUPPORTS MAGASINS

Développer la relation client par téléphone

Gestion des réclamations clients

Maîtriser sa communication écrite

POLE TRAVAUX ET SÛRETÉ

Sécurité incendie dans les ERP neufs et existants

Habilitations électriques

Habilitations électriques (renouvellement)

POLE FRANCHISE

Animer et gérer les franchisés dans des situations difficiles

Organiser et piloter le management de son réseau de franchisés

Réussir sa prise de poste de Responsable Régional



2 jours

PROGRAMME

Jour 1 – Manager à distance

- Identifier les missions du manager et les spécificités du management à distance
- Adapter son management à son équipe
- Pratiquer une communication managériale fluide et constructive
- Gérer son temps et ses priorités

Jour 2 – Préparer sa première réunion de région

- Préparer et faire le fil conducteur de sa première réunion de région
- Conduire et animer sa réunion avec aisance
- Faire participer son auditoire et favoriser la dynamique de groupe
- Conclure une réunion avec mise en place d'un plan d'actions, écrire un compte-rendu

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Être en prise de poste

PUBLIC CONCERNÉ

Responsable Régional

OBJECTIFS

- Consolider les fondamentaux du management
- Adopter une posture Préparer et faire le fil conducteur de sa première réunion de région
- Conduire et animer sa réunion avec aisance
- Faire participer son auditoire et favoriser la dynamique de groupe
- Conclure une réunion avec mise en place d'un plan d'actions, écrire un compte-rendu au management à distance
- Pratiquer une communication managériale efficace, motiver ses équipes à distance
- Gérer son temps et ses priorités
- Préparer et créer le fil conducteur de sa première réunion de région
- Animer une réunion avec aisance

Manager à distance : réussir le défi



2 jours

PROGRAMME

- > Maîtriser les dimensions du management à distance
- > Réussir sa communication managériale à distance
- > Organiser la coopération à distance
- > Mobiliser une équipe managée à distance

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Il est souhaitable d'avoir suivi une formation sur les fondamentaux du management.

PUBLIC CONCERNÉ

Manager qui manage à distance de manière permanente ou occasionnelle

OBJECTIFS

- > Repérer ses pratiques actuelles et les leviers d'actions pour manager une équipe à distance
- > Mettre en place les règles de fonctionnement et les outils spécifiques pour mieux manager son équipe à distance
- > S'entraîner à mieux communiquer à distance

Maîtriser les relations avec les représentants du personnel



3 jours

PROGRAMME

- > Quel système de relations sociales dans l'entreprise ?
- > Quand, comment et jusqu'où chaque institution peut-elle intervenir ?
- > Maîtriser la négociation collective
- > Quels sont les moyens des représentants du personnel ?
- > Discerner le statut protecteur des institutions représentatives du personnel

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

DRH, RRH, Responsable des relations sociales, Directeur d'unité et de site, Chef d'établissement et d'entreprise

OBJECTIFS

- > Identifier le cadre juridique des relations sociales dans l'entreprise
- > Distinguer le rôle et les moyens de chaque mandat : membre du CSE, représentant de proximité, délégué syndical...
- > S'approprier les outils permettant de favoriser le dialogue social dans l'entreprise

Développer la relation client par téléphone



2 jours

PROGRAMME

- > Le retour sur les enjeux de la relation clients au téléphone : le principe de l'image virtuelle
- > Les spécificités de la communication par téléphone
- > Les techniques spécifiques à la prise d'un appel téléphonique
- > La relation client au téléphone avec efficacité

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Avoir une activité liée à la relation client au téléphone

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne amenée à avoir des relations téléphoniques avec des clients internes ou externes

OBJECTIFS

- > Intégrer les principes fondamentaux de la relation client adaptés au téléphone, perfectionner et positiver son comportement avec un client
- > Mener de façon active un entretien et valoriser l'image de qualité de votre société
- > Recueillir les informations nécessaires au traitement d'un appel téléphonique
- > Mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur, utiliser le téléphone comme un outil de tous les jours

Gestion des réclamations clients



2 jours

PROGRAMME

- > Une communication personnalisée pour un client satisfait
 - Développer un état d'esprit centré Client
 - Les différentes formes de réclamations et la démarche appropriée à chacune
 - La démarche de traitement des réclamations LA MÉTHODE AMARC*
- > Un traitement efficace des données
 - Qualité de la réponse : Rapidité, clarté, précision
 - L'Analyse des données issues des réclamations
- > Cas pratiques

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Collaborateurs en charge des réclamations clients

OBJECTIFS

- > Acquérir les compétences relationnelles pour bien gérer les réclamations clients
- > Construire une argumentation performante pour répondre au client
- > Apprendre à mener une négociation efficace et évaluer la satisfaction du client
- > Exploiter les réclamations et suivre leur traitement

Maitriser sa communication écrite



1 jour

PROGRAMME

- > Communication écrite en réclamation : conserver la satisfaction client
 - > Consolidation du socle de connaissance commun autour de la valeur et de la satisfaction client
 - Animation collégiale question/réponse : retour d'expérience
 - Partage de connaissance : validation des acquis
 - Atelier de rédaction : production
 - Cas client passé : traitement correctif de cas client passés
 - Cas client présent : rédaction aux courriers des clients en attente de réponse
 - > Communication difficile : rappel sur la nativité du mécontentement client : pourquoi et comment cela arrive ?
- Rappel des principes de l'assertivité
Atelier de rédaction : traitement des cas clients agressifs passés et présents

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Collaborateurs en charge des réclamations clients et des réponses

OBJECTIFS

- > Acquérir une méthode simple et efficace de rédaction
- > Développer ses techniques de communication par l'écrit
- > Conserver la satisfaction client

POLE TRAVAUX ET SÛRETÉ

Sécurité incendie dans les ERP neufs et existants



2 jours

PROGRAMME

- > La réglementation relative à la sécurité incendie applicable en fonction de l'activité d'un ERP
- > Les textes réglementaires propres à la sécurité incendie et communs à l'ensemble des ERP
- > Les points clés en matière de réglementation incendie
- > Les spécificités des ERP de catégorie 5 (2e groupe)
- > Les spécificités de certains types d'ERP du 1er groupe
- > Les performances de résistance au feu et réaction au feu des matériaux
- > Les systèmes de sécurité incendie dans les ERP
- > L'appréhension des règles administratives

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Ingénieur, Technicien, Conseiller ou Chargé de sûreté et de sécurité en entreprise

OBJECTIFS

- > Savoir mettre en œuvre la réglementation incendie quelles que soient les caractéristiques de votre ERP (groupes, neuf ou existant...)

Habilitations électriques



3 jours

PROGRAMME

- > La réglementation en électricité
- > La distribution électrique
- > Les dangers de l'électricité
- > Les zones à risque électrique
- > Les opérations électriques et non électriques
- > Les niveaux d'habilitation
- > Les moyens de protection
- > La consignation
- > L'utilisation des matériels et outillages de sécurité
- > La conduite à tenir en cas d'accident ou d'incendie d'origine électrique
- > L'application sur une installation type
- > La Formation pratique (0,5 jour) dans l'établissement du stagiaire ou sur site formation
- > Avis et titre pré-rédigé adressés à l'employeur (durée de validité recommandée selon la NFC 18-510 : 3 ans)

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel et terrain

PRÉ-REQUIS

Différencier les grandeurs électriques, telles que courant, tension, résistance, puissance, alternatif et continu, savoir communiquer en français (lire, écrire, parler), lire un schéma électrique et reconnaître les matériels à partir de leurs symboles

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne chargée d'assurer des opérations d'ordre électrique, travaux, dépannages essais mesures ou autres opérations sur des installations électriques en basse tension

OBJECTIFS

- > Exécuter en sécurité des opérations sur les installations et équipements électriques basse tension dans le respect des prescriptions de la NF C 18-510

Habilitations électriques (renouvellement)



1,5 jours

PROGRAMME

- > Le retour d'expérience
- > La présentation de la réglementation en électricité
- > Les grandeurs électriques de base et le matériel électrique
- > L'analyse des risques
- > La formation pratique en option (0,5 jour) dans l'établissement du stagiaire ou sur site

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel et terrain

PRÉ-REQUIS

Être titulaire d'un titre d'habilitation en limite de validité (à présenter au formateur en début de formation)

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne chargée d'assurer des opérations d'ordre électrique, travaux, dépannages, essais, mesures ou autres opérations sur des installations électriques en basse tension et/ou haute tension (HTA)

OBJECTIFS

- > Exécuter en sécurité des opérations d'ordre électrique BT et/ou HTA dans le respect des prescriptions de sécurité électrique pour les personnes habilitées

Animer et gérer les franchisés dans des situations difficiles



2 jours

PROGRAMME

- > L'animation des franchisés
 - Les causes de satisfactions et d'insatisfactions des franchisés
 - L'autorité de compétence (animateur/franchisé : le face à face des compétences)
 - L'évolution des franchisés et l'évolution des animateurs
 - L'esprit d'équipe/esprit de réseau ; les étapes de développement de l'esprit réseau
 - Les différents styles d'animation par rapport aux différents types de franchisés
 - Le rapport entre l'animation et la performance du franchisé (CA, rentabilité, etc....)
- > L'argumentation
 - Argumenter, prouver, démontrer, persuader, objecter, réfuter, définir
 - Les différentes natures d'argument
 - Développer l'autorité naturelle « ce qui rend digne de confiance »
 - Savoir mettre le franchisé dans de bonnes dispositions
- > Les conflits
 - Les aspects positifs et négatifs du conflit
 - La conduite à tenir en situation de conflit
 - La résolution de conflits

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Directeurs de réseaux, animateurs et responsables régionaux Franchise

OBJECTIFS

- > Animer ses franchisés en fonction de leur personnalité
- > Utiliser les outils logiques et les stratégies d'expression en situation de persuasion ou de gestion des conflits

Maîtriser les relations avec les représentants du personnel



2 jours

PROGRAMME

Jour 1

L'organisation de l'animation :

- Place du service animation dans l'organigramme
- Construction du service animation (anticipation, croissance, coût)
- Rôles et missions de l'animation
- Les métiers de l'animateur
- Les outils de l'animateur (visites, réunions, formation, ...)

Les outils de mesure de la performance :

- Tableaux de bord
- Fiche de visites
- Outils de contrôle

Jour 2

Les instances de dialogue :

- Les différents types d'instances de dialogue : définition et caractéristiques
- Les instances de dialogue comme outil de management
- Priorité de mise en place, les nécessaires et les optionnelles

La compréhension des cycles de vie d'un réseau :

- Du jeune réseau au réseau mature : les grandes étapes de développement d'un réseau
- Les implications managériales de l'évolution du réseau
- Le contrat psychologique et les événements rupture dans la vie d'un réseau
- Le parcours du franchisé dans son réseau et ses besoins

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Cette formation s'adresse aux responsables de réseaux, responsables de projet franchise, directeurs de réseaux de franchise en création ou en développement.

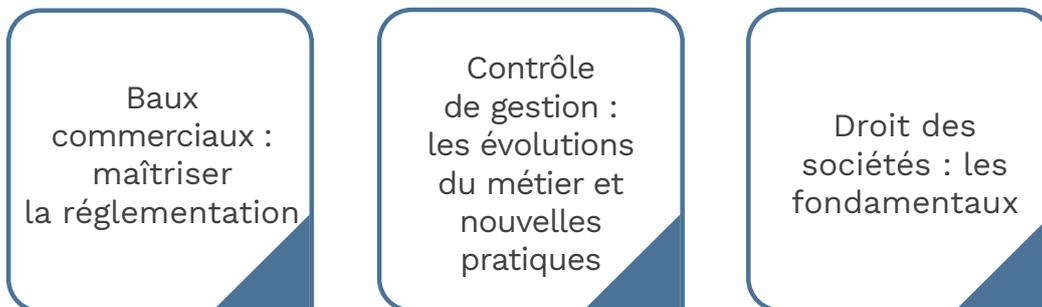
OBJECTIFS

- Accompagner les franchiseurs dans la mise en place de leur structure opérationnelle
- Transmettre les outils nécessaires pour anticiper, gérer et manager l'évolution de leur réseau et de leurs franchisés.



DIRECTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE

Nous avons sélectionné un certain nombre de stages pour votre direction afin de répondre aux besoins du plus grand nombre.



Cependant, cette liste n'est pas exhaustive et il se peut que le besoin de formation que vous cherchez à satisfaire ne figure pas dans l'offre. C'est pourquoi nous avons sélectionné pour vous une liste d'organismes de formation référents et pertinents dont vous trouverez les sites Internet ci-dessous.

- > www.lamy-formation.fr
- > www.dalloz-formation.fr
- > www.gereso.com
- > www.lesechos-formation.fr
- > www.elegia.fr
- > www.flf.fr
- > www.ceflu.com

Baux commerciaux : maîtriser la réglementation



2 jours

PROGRAMME

- > Le cadre juridique du statut
- > Les droits et obligations des parties
- > Les aspects financiers du bail
- > Le changement de destination des locaux
- > La cession et sous-location
- > Les réparations et l'entretien
- > Les annexes au bail commercial
- > La résiliation du bail
- > La fin du bail commercial
- > L'exercice du droit au renouvellement
- > Le loyer du bail renouvelé
- > Les impacts du refus de renouvellement

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne chargée de la gestion de patrimoine immobilier commercial

OBJECTIFS

- > Bien connaître la réglementation du bail commercial en intégrant les dernières évolutions
- > Améliorer la rentabilité d'un patrimoine immobilier loué à usage commercial
- > Éviter le maintien perpétuel de situations déconnectées du marché locatif
- > Prévenir le risque de contentieux en matière de bail commercial

Contrôle de gestion : les évolutions du métier et nouvelles pratiques



2 jours

PROGRAMME

- > Le contrôle de gestion : positionnement et responsabilités
- > Les techniques d'audit et de contrôle interne au profit de la force de proposition du contrôle de gestion
- > Les calculs de coûts au profit d'une approche globale
- > La valeur ajoutée du contrôle de gestion par l'analyse
- > L'aide à la stratégie : de sa définition à sa mise en œuvre
- > La valeur ajoutée du contrôle de gestion par l'accompagnement
- > L'efficacité des tableaux de bord
- > La communication auprès des parties prenantes internes et externes

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Responsable du contrôle de gestion, Contrôleur de gestion, Responsable comptable et financier, Responsable du contrôle interne, Contrôleur interne, Auditeur interne

OBJECTIFS

- > Améliorer l'efficacité de son contrôle de gestion pour plus de création de valeur
- > Utiliser les outils d'audit et de contrôle interne pour une meilleure force d'analyse et de proposition
- > Consolider la qualité de ses analyses de calculs de coûts par une approche globale
- > Renforcer la pertinence des outils de pilotage de leur conceptualisation à leur mise en place
- > Développer ses capacités de communication comme levier de la performance

Droit des sociétés : les fondamentaux



2 jours

PROGRAMME

- > Les différents types de sociétés
- > La création de la société et les formalités de constitution
- > La direction de la société
- > Le statut des associés
- > Les assemblées générales
- > Les règles gouvernant la fin de la société

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Responsable et Collaborateur des services juridique, administratif et financier, Expert-comptable

OBJECTIFS

- > Différencier les types de sociétés et les formalités afférentes
- > Appliquer les règles de création et les modalités de fonctionnement des sociétés
- > Analyser les modifications apportées par les nouveaux textes et la jurisprudence récente

DIRECTION COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

Nous avons sélectionné un certain nombre de stages pour votre direction afin de répondre aux besoins du plus grand nombre.

Prospective et
grandes
tendances de
communication

Concevoir et
déployer
un plan de
communication

Cependant, cette liste n'est pas exhaustive et il se peut que le besoin de formation que vous cherchez à satisfaire ne figure pas dans l'offre. C'est pourquoi nous avons sélectionné pour vous une liste d'organismes de formation référents et pertinents dont vous trouverez les sites Internet ci-dessous.

- > www.ismi.fr
- > www.cegos.fr
- > www.comundi.fr

Prospective et grandes tendances de communication



2 jours

PROGRAMME

- Appréhender les grandes tendances
- Décrypter les tendances socio-culturelles
- Utilisation et importance des données dans les stratégies
- Adapter sa stratégie à la fragmentation et à la digitalisation des médias
- Le ROI et la mesure de l'efficacité des leviers digitaux
- Faire évoluer son plan média à l'ère du digital
- Brand Content : stratégie de contenu pour engager le consommateur
- Gamification : nouvel outil pour solliciter le client
- Hyperpersonnalisation : relation individualisée et personnalisée
- Nouvelles technologies, start-ups, la data au service de l'engagement
- Réussir sa stratégie de marque sur les réseaux sociaux
- Monitoring de l'e-reputation

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Maîtriser les fondamentaux de la communication

PUBLIC CONCERNÉ

Directeur/Responsable marketing et communication

Responsable multimédia

Responsable planning stratégique

Chef de projet en agence

OBJECTIFS

- Décrypter les nouveaux comportements et attentes des consommateurs face aux marques
- Intégrer l'évolution du paysage média dans sa stratégie de marque
- Construire une relation privilégiée et susciter l'engagement de ses clients

Concevoir et déployer le plan de communication



2 jours

PROGRAMME

Avant le présentiel : Un autodiagnostic

- Identifier les grands principes de la communication
- Evaluer les besoins de communication
- Concevoir un plan de communication
- Planifier et budgéter les actions de communication

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Devoir piloter des projets de communication

PUBLIC CONCERNÉ

Responsable de la communication externe/interne, nouveau dans la fonction

Chargé(e) de communication

OBJECTIFS

- Disposer d'une méthodologie pour évaluer les besoins de communication et établir un diagnostic
- Élaborer un plan de communication cohérent avec la culture et la stratégie de l'entreprise



DIRECTION ACHATS

Nous avons sélectionné un certain nombre de stages pour votre direction afin de répondre aux besoins du plus grand nombre.



Négociation :
les bases

Dév durable
& achats :
pratiquer l'achat
responsable

Cependant, cette liste n'est pas exhaustive et il se peut que le besoin de formation que vous cherchez à satisfaire ne figure pas dans l'offre. C'est pourquoi nous avons sélectionné pour vous une liste d'organismes de formation référents et pertinents dont vous trouverez les sites Internet ci-dessous.

- > www.orsys.fr/formations-achats.html
- > www.comundi.fr
- > www.carso-agroalimentaire.com
- > www.capgemini.com
- > www.ecocert.com
- > www.bureauveritas.com

Négociation : les bases



2 jours

PROGRAMME

- > L'impact de ses représentations en négociation
- > Les différentes attitudes instinctives, leurs avantages et leurs risques
- > La posture pour négocier
- > La préparation à la négociation
- > Les étapes clés de la négociation
- > La conclusion de l'entretien de négociation

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne vivant au quotidien des situations de négociation

OBJECTIFS

- > Adopter la bonne posture pour atteindre son objectif tout en préservant la qualité de la relation
- > Préparer ses négociations avec efficacité
- > Mener ses négociations pour aboutir à une conclusion mutuellement satisfaisante

Développement durable & achats - Pratiquer l'achat responsable



2 jours

PROGRAMME

- > Définir l'achat responsable
 - Le Développement Durable : clarifier pour bien démarrer.
 - Le rôle de la fonction achats dans ce contexte.
- > Déterminer ses engagements en matière d'achats responsables
- > Qualifier un besoin
- > Élaborer le cahier des charges
- > Évaluer et sélectionner les fournisseurs
- > Sécuriser la relation contractuelle

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Equipes Développement Durable et Acheteurs

OBJECTIFS

- > Déployer concrètement une stratégie d'achats responsables sur tout le processus.
- > Systématiser cette démarche opérationnelle à toute famille de produits ou prestations.

DIRECTION MARKETING, PRODUITS ET R&D

Nous avons sélectionné un certain nombre de stages pour votre direction afin de répondre aux besoins du plus grand nombre.

Chef de produit,
chef de projet
marketing :
maîtrisez
l'essentiel de la
fonction

Cependant, cette liste n'est pas exhaustive et il se peut que le besoin de formation que vous cherchez à satisfaire ne figure pas dans l'offre. C'est pourquoi nous avons sélectionné pour vous une liste d'organismes de formation référents et pertinents dont vous trouverez les sites Internet ci-dessous.

- > www.comundi.fr
- > www.carso-agroalimentaire.com
- > www.capgemini.com
- > www.ecocert.com
- > www.bureauveritas.com

Chef de produit, chef de projet marketing : maîtrisez l'essentiel de la fonction



3 jours

PROGRAMME

- > L'autodiagnostic en amont
- > La fonction marketing
- > Les analyses :
 - L'analyse du marché
 - Le comportement de décision et d'achat
 - Le web : organiser la curation
 - L'intérêt des études quali et quanti
- > L'analyse interne : portefeuille produits ; cycles de vie du produit et des marchés
- > L'analyse externe et interne : diagnostic SWOT
- > La stratégie marketing
- > Le mix marketing
- > Le marketing dans un monde digital
- > Le cheminement : du plan marketing au PAC

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Chef de produit, Chef de projet marketing, nouvellement promu ou voulant repositionner et maîtriser leur fonction dans l'entreprise

OBJECTIFS

- > Acquérir les méthodes et outils actualisés de la gestion des produits et des services
- > Adapter, optimiser le mix-marketing de sa gamme de produits et services
- > Intégrer les nouvelles pratiques digitales pour les mettre au service de stratégies produits et de stratégies de communication efficaces



DIRECTION MARQUE, DIGITAL ET EXPERIENCE CLIENT

Nous avons sélectionné un certain nombre de stages pour votre direction afin de répondre aux besoins du plus grand nombre.

Le nouveau consommateur omnicanal

Déployer des campagnes marketing omnicanales

Gestion des bases de données et outils big data

CRM, e-CRM et Marketing Digital

Neuromarketing

Data et Marketing

Brand Content

Optimiser sa communication interculturelle

Communication RSE Valoriser l'image de son entreprise

Les fondamentaux du digital et des réseaux sociaux

Cependant, cette liste n'est pas exhaustive et il se peut que le besoin de formation que vous cherchez à satisfaire ne figure pas dans l'offre. C'est pourquoi nous avons sélectionné pour vous une liste d'organismes de formation référents et pertinents dont vous trouverez les sites Internet ci-dessous.

> www.ism.fr

> www.ccmbenchmark.com

> www.equancy.fr

> www.capgemini.com

> www.dawan.fr

Le nouveau consommateur omnicanal



1 jour

PROGRAMME

- État des lieux : quels sont les impacts de la digitalisation sur les consommateurs
- Maîtriser les nouveaux parcours clients et leurs impacts sur les stratégies de marque et de distribution
- ZMOT : ' Zero Moment Of Truth' – Une multitude d'influences dans les parcours de décisions avant l'achat
- Comprendre et savoir utiliser les nouvelles notions du marketing augmenté
- Le Marketing Cognitif : Comprendre la notion et son potentiel lorsqu'elle est mise au service des marques
- Le futur du retail : pourquoi le e-commerce ne se limite plus à un site de vente en ligne

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Avoir une expérience dans la fonction RH

PUBLIC CONCERNÉ

Chef de produits, Responsable communication, Responsable marketing, Responsable packaging, Responsable CRM, Responsable digital, Responsable e-commerce, Responsable marque, Responsable ventes

OBJECTIFS

- Mettre en place de nouvelles stratégies afin de capter ce nouveau consommateur aux parcours complexes et aux multiples influences
- Identifier les différentes formes de e-commerce pour pouvoir initier de nouveaux projets
- Utiliser les différentes innovations technologiques permettant l'interaction en point de vente
- Maîtriser les nouveaux KPI pour savoir mesurer le ROI des nouveaux outils digitaux mis en place
- Savoir faire face à l'évolution des méthodes et des outils digitaux pour pouvoir challenger les partenaires marketing et commerciaux

Déployer des campagnes marketing omnicanales



2 jours

PROGRAMME

- Déployer des campagnes marketing omnicanales
Module distanciel : E-quiz en amont/aval de la formation
- Analyse de données : consolider une vue holistique de son client
- Mobile : penser dans sa globalité son parcours client
- Marketing automation : optimiser l'activation et la conversion de ses canaux
- Mesure de la performance : ajuster ses campagnes marketing omnicanales

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Chef de projet, marketing communication, chef de produits.

OBJECTIFS

- Performer avec ses campagnes marketing omnicanales grâce aux données.
- Associer les différents canaux et actions marketing on/off-line.
- Améliorer la rentabilité de ses actions on/off-line.

Gestion des bases de données et outils big data



2 jours

PROGRAMME

- > Concept des bases de données relationnelles & non-relationnelles (NoSQL, Graphe, séries temporelles, objets)
- > Pratique & révisions SQL, zoom sur les fonctions analytiques de SQL
- > Utilisation d'une base de données NoSQL (pratique avec Azure CosmosDB, base multimodèle, supportant MongoDB)
- > Revue des services Cloud de gestion des données (stockage objet, bases de données, bases de données haute volumétrie, pratique sur Azure, comparaison avec Snowflake)
- > Services analytiques de traitement des données (serverless)
- > Cas d'Hadoop et nouvelles architectures

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

En présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Responsable marketing et communication digitale, responsable digital.

Directeur commercial et Relation client

OBJECTIFS

- > Revoir les notions importantes de gestion des bases de données
- > Connaître et positionner les technologies de Big Data
- > Connaître et utiliser les services Cloud pour le traitement et l'analyse des Big Data

CRM, e-CRM et Marketing Digital : l'état de l'art



3 jours

PROGRAMME

- > Les nouveaux enjeux
- > Omnicanal et parcours client
- > Gouvernance des données
- > Programmatique, DMP et Marketing digital
- > Vente et relation commerciale
- > Assistance, support, centre de contact et de service
- > Agilité, bots et automatisation des processus
- > Les spécificités du projet CRM

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

En présentiel

PRÉ-REQUIS

Connaissances de base en Systèmes d'Information

PUBLIC CONCERNÉ

Décideurs informatiques, responsables marketing, consultants, ingénieurs et chefs de projets, responsables fonctionnels, maîtrises d'ouvrage.

OBJECTIFS

- > Faire le point sur l'ensemble des outils à la disposition de l'entreprise pour développer ses activités CRM, e-CRM et marketing Digital
- > Connaître les méthodes spécifiques à mettre en place pour mener à bien un tel projet
- > Formation étayée de nombreux exemples et cas réels reflétant les situations d'entreprises les plus diverses : B2C, B2B, tailles, produits ou services commercialisés, Profil – signatures clients, canaux de distribution

Neuromarketing, repenser sa stratégie et optimiser ses performances



2 jours

PROGRAMME

- > Décrypter le fonctionnement du cerveau
- > Identifier les enjeux des neurosciences dans le marketing
- > Transformer son client en consommateur avec les neurosciences
- > Maîtriser les leviers d'influence cérébrales
- > Intégrer le neuromarketing dans sa stratégie

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Connaissances en marketing ou pratique courante

PUBLIC CONCERNÉ

Responsables marketing, responsables innovation, responsables études, chefs de groupes, assistants et chefs de produits, directeurs et responsables commerciaux

OBJECTIFS

- > Comprendre les mécanismes psychologiques liés au marketing
- > Identifier les apports et enjeux des neurosciences pour le marketing
- > Décrypter les comportements des consommateurs
- > Transformer des clients en consommateurs avec le neuromarketing
- > Intégrer les neurosciences dans sa stratégie marketing

Data et Marketing



2 jours

PROGRAMME

Intégrer des stratégies et pratiques data-driven pour améliorer votre performance marketing :

- > Le paysage du Data-Marketing
- > Les étapes d'une stratégie data-driven
- > Les impacts de la data sur l'expérience client
- > Les impacts de la data sur la performance publicitaire
- > Les leviers de la data

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Responsable marketing, responsable marketing digital, chef de projet marketing.

OBJECTIFS

- > Etre en mesure de construire des stratégies marketing à travers une vision data-driven.

Brand content



2 jours

PROGRAMME

Le brand content : mettre le contenu au service de sa marque

- > Le brand content : qu'est-ce que c'est ?
 - Définition et caractéristiques
 - Quelle utilité pour les consommateurs ?
 - Les spécificités du brand content par rapport aux autres formes de communication des marques
- > Les atouts d'un brand content efficace : passer du «marketing de l'interruption» au «marketing de l'attention»
 - Générer de l'authenticité, de la sincérité, un « effet de vérité », de la crédibilité
 - Valoriser sa marque en portant une attention particulière à l'individu
 - Engendrer un effet d'entraînement et de « marque communicative »
- > Les contenus de marque en France et à l'international
 - Les différents types de contenu
 - Une nouvelle approche du média
 - Histoire et tendances

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Maîtriser les fondamentaux du marketing et de la communication

PUBLIC CONCERNÉ

Equipes Marketing

OBJECTIFS

- > Intégrer les leviers d'action du brand content
- > Coordonner sa stratégie de contenus de marque avec sa stratégie globale
- > Evaluer la performance de sa démarche dans l'ensemble de sa stratégie média

Optimiser sa communication interculturelle



2 jours

PROGRAMME

- > Les codes culturels :
 - La prise de conscience de l'impact de la culture
 - La cartographie des différences culturelles
 - Le développement de ses compétences interculturelles
- > La communication efficace à l'international :
 - La communication dans un contexte interculturel
 - Les défis de la communication à distance
 - La création d'une synergie grâce aux bonnes pratiques

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne amenée à travailler dans un environnement multiculturel

OBJECTIFS

- > Prendre conscience des différences culturelles
- > Déchiffrer les codes culturels et les modes de communication
- > Anticiper les dysfonctionnements dus aux différentes cultures
- > Réduire son stress et les malentendus
- > Acquérir de nouveaux outils pour communiquer avec succès dans un environnement multiculturel

Communication RSE : valoriser l'image de son entreprise



2 jours

PROGRAMME

- > Comprendre le contexte de la RSE et du développement durable (DD)
- > Elaborer une démarche d'organisation responsable
- > Définir les objectifs de sa communication RSE
- > Définir que communiquer et sur quels supports

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Être dans le cadre d'une démarche RSE

PUBLIC CONCERNÉ

Responsables et chargés de communication

OBJECTIFS

- > Cerner son rôle et ses limites dans une démarche RSE
- > Définir les objectifs de la communication RSE
- > Choisir l'axe de sa communication RSE
- > Sélectionner les supports de sa communication

Les fondamentaux du digital et des réseaux sociaux



2 jours

PROGRAMME

- > Identifier les nouveaux usages du Digital
- > Panorama des médias sociaux
- > Utiliser les réseaux et les médias sociaux
- > L'e-réputation et la veille en ligne

Évaluation des compétences à certifier via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation (40 minutes).

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Être à l'aise avec l'ordinateur et la navigation sur Internet

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne débutant sur les réseaux sociaux et désirant se familiariser avec les réseaux et les médias sociaux

OBJECTIFS

- > Mesurer les enjeux des nouveaux usages du digital et des médias sociaux
- > Se familiariser avec les réseaux sociaux et leur mode de fonctionnement
- > Décrypter les usages qu'en font les entreprises



DIRECTION QUALITÉ ET DEVELOPPEMENT DURABLE

Nous avons sélectionné un certain nombre de stages pour votre direction afin de répondre aux besoins du plus grand nombre.

Maîtriser les outils
de l'évaluation
sensorielle

La réglementation
biologique
européenne

Pratique
de l'étiquetage
des produits
alimentaires

ISO 9001, qualité,
Foundation,
certification

Cependant, cette liste n'est pas exhaustive et il se peut que le besoin de formation que vous cherchez à satisfaire ne figure pas dans l'offre. C'est pourquoi nous avons sélectionné pour vous une liste d'organismes de formation référents et pertinents dont vous trouverez les sites Internet ci-dessous.

- > www.wk-formation.fr/lamy/
- > www.adria-formationagroalimentaire.fr
- > www.merieuxnutrisciences.com/fr/article/sécurité-et-qualité-des-aliments
- > www.ifaci.com/formation-certification/formation/
- > www.enviroptim-rse.fr
- > www.bureauveritas.com
- > www.ecocert.com

Maîtriser les outils de l'évaluation sensorielle



3 jours

PROGRAMME

- > Bases neurophysiologiques des perceptions sensorielles
- > Domaines d'applications de l'évaluation sensorielle
- > Les principes méthodologiques de l'analyse sensorielle
- > Mise en place d'un laboratoire d'évaluation sensorielle, outils d'acquisition et traitement des données
- > Panorama général des méthodes sensorielles adaptées aux questions posées en entreprise
- > Les différents groupes de sujets en évaluation sensorielle
- > Traitements statistiques des tests sensoriels
- > Nouvelles tendances des approches consommateurs

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Responsables, Ingénieurs et techniciens des services Qualité, R&D, Marketing, Analystes sensoriels. Toute personne souhaitant s'initier à l'évaluation sensorielle

OBJECTIFS

- > Appréhender les potentialités de l'évaluation sensorielle en vue de la réalisation des tests sensoriels internes (Services qualité et R&D) ou externes (tests consommateurs),
- > Intégrer les bases neurophysiologiques et statistiques,
- > Définir les éléments importants pour la mise en place, dans la pratique, un laboratoire d'évaluation sensorielle.
- > Connaître les principaux tests sensoriels, dans quel cas les utiliser, mise en place et analyse des résultats

La réglementation biologique européenne



2 jours

PROGRAMME

- > Agro-alimentaire - Maîtriser la réglementation bio pour la distribution des denrées alimentaires
 - Connaître les principes fondamentaux de l'agriculture bio
 - Connaître les règles de l'agriculture biologique
 - Comprendre les enjeux liés à la vérification à réception
 - Etre capable de mettre en place un système de vérification à réception performant
 - Connaître le contexte de la révision de la réglementation
 - Identifier les exigences de la nouvelle réglementation bio
- > À près biologique, la réglementation en agriculture biologique
 - Connaître les exigences de la réglementation en agriculture biologique
 - Connaître les exigences liées à l'importation de produits biologiques
 - Identifier les exigences de la nouvelle réglementation bio
- > Se démarquer en Bio : les référentiels privés
 - Comprendre les enjeux commerciaux liés aux référentiels privés
 - Connaître les différents référentiels privés

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Equipes Qualité

OBJECTIFS

- > Maîtriser la réglementation
- > S'assurer que nos produits respectent cette réglementation

Agroalimentaire : pratique de l'étiquetage des produits alimentaires



2 jours

PROGRAMME

- > Intégrer le cadre général de l'étiquetage alimentaire
- > Les informations obligatoires sur les denrées alimentaires
- > Les circuits de commercialisation
- > Les mentions facultatives / volontaires
- > Les allégations nutritionnelles et de santé
- > Les mentions interdites
- > Les sanctions
- > L'étiquetage des plats préparés
- > L'étiquetage des arômes
- > Utilisation des dénominations associées aux produits d'origine animale
- > Focus sur le règlement relatif à l'origine de l'ingrédient primaire
- > Nutri-Score
- > Exemple pratique de montage d'un dossier d'agrément
- > Les contrôles de la DDPP

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Directeur ou Responsable recherche et développement, qualité, marketing, législation des produits alimentaires

OBJECTIFS

- > Maîtriser les nouvelles règles d'étiquetage nutritionnel des produits pré-emballés
- > Être capable de réaliser un étiquetage nutritionnel conforme à la réglementation
- > Sécuriser l'utilisation de l'étiquetage en tant que support de commercialisation du produit

ISO 9001, qualité, Foundation, certification



2 jours

PROGRAMME

- > Introduction des concepts du Système de Management de la Qualité ISO 9001
- > Mettre en œuvre les exigences conformes à l'ISO 9001 : 2015
- > Examen Certified ISO 9001 Foundation

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Membres d'une équipe qualité, personnels impliqués dans la mise en œuvre de la norme ISO 9001 ou dans les opérations liées à un SMQ, auditeurs.

OBJECTIFS

- > Comprendre les enjeux d'un Système de Management de la Qualité
- > Interpréter la norme ISO 9001
- > Connaître les aspects essentiels de la mise en œuvre
- > Se préparer à l'examen de certification ISO 9001 Foundation



DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

Nous avons sélectionné un certain nombre de stages pour votre direction afin de répondre aux besoins du plus grand nombre.

Transformation digitale : impacts sur la stratégie et les pratiques RH

Journée nationale de la paie

Expert en entretien de recrutement

RH – développer sa posture de coach et de conseil

Réussir l'intégration et le maintien dans l'emploi des travailleurs en situation de handicap

Piloter les relations sociales

Cependant, cette liste n'est pas exhaustive et il se peut que le besoin de formation que vous cherchez à satisfaire ne figure pas dans l'offre. C'est pourquoi nous avons sélectionné pour vous une liste d'organismes de formation référents et pertinents dont vous trouverez les sites Internet ci-dessous.

> www.lamy-formation.fr

> www.dalloz-formation.fr

> www.gereso.com

> www.lesechos-formation.fr

> www.elegia.fr

> www.efe.fr

> www.comundi.fr

> www.cegos.fr

Transformation digitale : impacts sur la stratégie et les pratiques RH



2 jours

PROGRAMME

- > Digitalisation des entreprises : impacts sur les ressources humaines
- > Panorama des métiers RH et incidences de la digitalisation
- > Plan d'actions RH pour réussir sa transformation digitale
- > Mobiliser les acteurs dans cette démarche de digitalisation

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Avoir une expérience dans la fonction RH

PUBLIC CONCERNÉ

DRH, RRH, Responsables de développement RH

OBJECTIFS

- > Identifier les impacts de la digitalisation sur les RH
- > Lister les étapes à intégrer pour réussir sa transformation digitale
- > Formaliser sa propre stratégie pour accompagner la transformation digitale de son entreprise

Journée nationale de la paie



1 jour

PROGRAMME

- > Présentation de l'actualité paie et réglementaire
- > Ateliers, échanges autour de bonnes pratiques

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Gestionnaire, responsable paie, assistante paie, comptable, expert comptable, DRH, RRH.

OBJECTIFS

- > Faire le point sur l'actualité en échangeant avec des intervenants experts de la paie
- > Prendre connaissance des dernières réformes et leurs conséquences sur la paie
- > Echanger sur des pratiques d'entreprise

Expert en entretien de recrutement



2 jours

PROGRAMME

- Adopter une stratégie de questionnement pour valider les compétences du candidat
 - Rappeler les fondamentaux du questionnement.
 - Identifier son attitude d'écoute dominante.
 - Développer son écoute active.
 - Développer une stratégie de questionnement.
 - Clarifier les imprécisions du langage.
- Objectiver ses choix pour décider
 - Identifier les schémas de fonctionnement du candidat et ses motivations au travail.
 - Vérifier la cohérence du projet professionnel du candidat avec le poste proposé.
- Repérer les phénomènes qui biaisent le jugement pour être objectif dans l'évaluation du candidat
 - Comprendre son mode de fonctionnement à travers les outils PNL.
 - Prendre conscience de l'impact de sa posture et de ses comportements.
 - Installer une relation constructive avec le candidat.
 - Identifier ses valeurs et ses critères de sélection.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Avoir des connaissances de base en recrutement

PUBLIC CONCERNÉ

Recruteurs

OBJECTIFS

- Valider les compétences d'un candidat.
- Identifier les schémas de fonctionnement et les motivations à l'aide de techniques issues de PNL

RH Développer sa posture de coach et de conseil



2 jours

PROGRAMME

- Cerner en quoi la posture de coach est clé pour les métiers de DRH et RRH
 - Identifier les situations auxquelles les DRH sont confrontés
 - Adapter sa posture aux interlocuteurs et au contexte
- S'approprier les outils du coaching pour répondre aux attentes des clients
 - Donner du feedback
 - Etablir un contrat clair et faire respecter le cadre
 - Explicititer les attentes implicites
 - Accompagner les collaborateurs dans le changement
 - Pratiquer le feed forward pour responsabiliser ses interlocuteurs
- Ajuster sa posture au contexte et aux interlocuteurs
 - Développer son écoute active
 - Interagir avec la juste distance
 - Développer une relation de confiance et résoudre les situations délicates
- Se situer face aux outils de coaching pour progresser
 - Faire un autodiagnostic
 - Bâtir son plan de développement.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Connaissances en management

PUBLIC CONCERNÉ

RRH, Responsable développement des compétences

OBJECTIFS

- S'approprier les méthodes et outils issus du coaching en s'impliquant avec pertinence dans les situations humaines tout en conservant la juste distance.

Réussir l'intégration et le maintien dans l'emploi des travailleurs en situation de handicap



1 jour

PROGRAMME

- > Maîtriser l'environnement du handicap en milieu professionnel
 - Dépasser les stéréotypes sur le handicap.
 - Maîtriser le cadre légal et repérer les discriminations.
 - Identifier les acteurs spécialisés externes et internes : AGEFIPH/FIPHFP, MDPH/CDAPH, CAP EMPLOI, SAMETH, Services de Santé au Travail, CSSCT.
- > Reconnaître les situations de handicap et développer les moyens de compensation
 - Étudier un cas pratique d'intégration.
- > Conduire un entretien avec une personne en situation de handicap

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Equipes RH

OBJECTIFS

- > Maîtriser l'environnement du handicap au travail.
- > Reconnaître les situations de handicap et développer les moyens de compensation.
- > Conduire un entretien avec une personne en situation de handicap.

Piloter les relations sociales : développer une stratégie sociale face aux situations complexes



2 jours

PROGRAMME

- > Élaborer une stratégie sociale
- > Régulation sociale au quotidien : entretenir le dialogue social
- > Conduire le changement : repères et méthodes
- > Mettre en place des outils de communication sociale, gestion de crise et préservation de l'image employeur

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Avoir une expérience dans la fonction RH

PUBLIC CONCERNÉ

DRH, Responsables des relations sociales

OBJECTIFS

- > Mettre en œuvre une politique de relations sociales au service des orientations stratégiques de l'entreprise
- > Mesurer les difficultés et tensions sociales
- > Identifier les outils permettant de mettre en place un management en faveur du dialogue social



DIRECTION DES SYSTEMES D'INFORMATION

Nous avons sélectionné un certain nombre de stages pour votre direction afin de répondre aux besoins du plus grand nombre.

Conduire
les réunions
de projet
informatique

Urbanisation
et architecture
des SI

Méthodologie
projet DSI

Méthode agile

SAP Learning hub

Cependant, cette liste n'est pas exhaustive et il se peut que le besoin de formation que vous cherchez à satisfaire ne figure pas dans l'offre. C'est pourquoi nous avons sélectionné pour vous une liste d'organismes de formation référents et pertinents dont vous trouverez les sites Internet ci-dessous.

- > www.fr.capgemini.com
- > www.orsys.fr
- > www.sap.com
- > www.equancy.fr
- > www.cellenza.com
- > www.dawan.fr
- > www.galitt.com

Conduire les réunions de projet informatique



2 jours

PROGRAMME

- > Positionner les réunions de projet dans les projets
- > Conduire les réunions de projet et gérer les comportements
- > La réunion de lancement
- > Le comité de projet (COPROJ)
- > La réunion de travail
- > Le comité de pilotage (COFIL)
- > La réunion de clôture
- > Synthèse

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Chefs de projet informatique, chefs de projet utilisateur, maîtrise d'ouvrage, toute personne amenée à tenir des réunions dans le cadre de projets SI

OBJECTIFS

- > Comprendre l'intérêt et les objectifs de chaque type de réunion de projets SI
- > Maîtriser l'organisation : ordre du jour, participants, type de réunion adéquat, durée, moyens
- > Apprendre à gérer les situations ou les participants difficiles

Formation Urbanisation et architecture des systèmes d'information



3 jours

PROGRAMME

- > Le système d'information et l'approche systémique
- > La démarche méthodologique : les phases d'urbanisation du SI
- > Construction du plan d'urbanisme cible
- > Le cadre de référence de l'architecture du SI : visions stratégique et métier, fonctionnelle, applicative, technique

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Chefs de projet informatique

OBJECTIFS

- > Construire un SI Structuré dans un environnement, organisationnel, fonctionnel et technique de plus en plus hétérogène et complexe
- > Mixer les approches top-down dans un contexte Agile (Confronter les visions opérationnelles et stratégiques)
- > Partager une visibilité commune de la définition d'un SI face à une multiplication des concepts
- > Déterminer une cible et une trajectoire, en s'appuyant sur un schéma directeur

Méthodologie projet DSI



2 jours

PROGRAMME

- Introduction (Agenda, présentation, règles du jeu, recueil des objectifs)
- Cadrer le projet - Enjeux client : note de cadrage, réunion de lancement
- Découper son projet en tâches pour clarifier (WBS) et anticiper les conflits : fédérer les acteurs
- Construire et animer son équipe
- Maîtriser les risques projet et produits
- Évaluer délais, charges et coûts
- Suivre le projet : mesurer l'avancement et réduire les écarts
- Faire le bilan de son projet
- Conclusion et plan d'action personnel

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Collaborateurs DSI

OBJECTIFS

- Acquérir les bases de la méthodologie projet DSI chez Picard

Méthode Agile



3 jours

PROGRAMME

- > Découvrir les méthodes agiles :
 - Appréhender les concepts et les principes des méthodes agiles
 - Panorama des différentes méthodes : SCRUM, Lean, Extreme Programming, Kanban...
 - Analyses les différences, avantages et inconvénients d'une démarche Agile
 - Comprendre le fonctionnement d'une équipe Agile : rôles et responsabilités des acteurs
 - Sensibiliser les équipes et dépasser les freins à la mise en place de projets en mode agile
- > Définir un projet en mode Agile
 - Identifier les utilisateurs
 - Appréhender la décomposition incrémentale du besoin
 - Maîtriser la technique Agile de rédaction du besoin
 - Définir les priorités du produit
- > Manager / Animer une équipe projet en mode agile
- > Atelier SCRUM
- > Atelier KANBAN

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Responsable projet

OBJECTIFS

- > Comprendre la démarche, les valeurs et principes des « méthodes agiles »
- > Définir un projet et le construire en appliquant les pratiques des équipes Agiles
- > Acquérir les outils du management de projets en mode Agile



En fonction
des besoins

PROGRAMME

- Renforcer son expertise SAP, partout et à tout moment.
- Utiliser les SAP Learning Rooms pour échanger avec les experts SAP.
- Consulter, surveiller et suivre l'avancement de la formation.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

e-learning

PRÉ-REQUIS

Connaissances de base sur SAP

PUBLIC CONCERNÉ

Collaborateurs DSI

OBJECTIFS

- Se former / perfectionner aux outils SAP

DIRECTION SUPPLY CHAIN

Nous avons sélectionné un certain nombre de stages pour votre direction afin de répondre aux besoins du plus grand nombre.

Préparez
la Supply Chain
de demain

MRP2 et gestion
de production

Ordonnancement
et planification
d'atelier

Formation
Logistique pour
non-logisticiens

Maîtriser les
Incoterms et
la réglementation
douanière

Supply Chain
: maîtriser les
enjeux et manager
la SCM

Cependant, cette liste n'est pas exhaustive et il se peut que le besoin de formation que vous cherchez à satisfaire ne figure pas dans l'offre. C'est pourquoi nous avons sélectionné pour vous une liste d'organismes de formation référents et pertinents dont vous trouverez les sites Internet ci-dessous.

- > www.aftral.com
- > www.promotrans.fr
- > www.akteos.fr
- > www.formatex.fr
- > www.orsys.com
- > www.mgcm.com
- > www.puissan-i.com

Préparez la Supply Chain de demain



2 jours

PROGRAMME

- > Explorer les tendances de la Supply Chain de demain
- > Repérer ce qui va changer pour mon activité et ma chaîne de valeur logistique
- > Établir ma feuille de route pour réussir la mutation de ma Supply Chain

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Directeur et responsable logistique, Supply chain, Directeur des opérations

OBJECTIFS

- > Identifier et anticiper les technologies accessibles aujourd'hui pour moderniser votre Supply Chain
- > Traduire les opportunités qui s'offrent à votre entreprise en valeur ajoutée pour les clients et devenir pionnier de la Supply Chain de demain

MRP2 et gestion de production



2 jours

PROGRAMME

- > Les causes et conséquences de la mise en place d'un ERP.
- > Le MRP (Management des Ressources de Production) : arête dorsale du système de gestion de la Production
- > Les données à fiabiliser
- > Les outils du MRP II à maîtriser
- > L'impact de la planification sur la gestion des flux
- > Simuler les conséquences de sa planification sur les résultats de l'entreprise

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne souhaitant découvrir la gestion de production, le MRPII, ou vivant l'implantation d'un ERP

OBJECTIFS

- > Maîtriser le standard MRP II
- > Évaluer l'impact de la planification sur les flux
- > Fiabiliser les données du système

Ordonnancement et planification d'atelier



3 jours

PROGRAMME

- Assurer la planification d'atelier pour garantir le délai et la réactivité
- Faire du planning un outil dynamique de communication et de progrès
- Approfondir les méthodes et outils de planification
- Reconnaître les causes de dérives du planning et apporter les remèdes
- Faire progresser l'entreprise

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Avoir une expérience industrielle, par exemple en fabrication, méthode ou contrôle de gestion.

PUBLIC CONCERNÉ

Agent de planning. Technicien d'ordonnancement. Chef d'équipe. Toute personne chargée de piloter les flux de fabrication et d'établir les plannings

OBJECTIFS

- Maîtriser les outils d'ordonnancement d'atelier et de planification
- Comprendre le rôle et les règles de fonctionnement de l'ordonnancement
- Assurer le suivi des plannings, et mettre en œuvre les bonnes pratiques de replanification

Formation Logistique pour non-logisticiens



2 jours

PROGRAMME

- Les principes de base de la logistique
- Les Ressources Humaines et les besoins en matériels
- La livraison, les plateformes et l'entrepôt
- Les principes, techniques et méthodes utilisées en logistique
- L'utilisation des technologies de l'informatique et des communications

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne qui doit prendre en charge la fonction logistique

OBJECTIFS

- Intégrer les principes fondamentaux d'une organisation logistique
- Identifier les parties prenantes à la chaîne logistique et leurs interactions
- Comprendre les techniques et méthodes utilisées en logistique
- Assurer la satisfaction client et contribuer au bon fonctionnement de l'entreprise

Maîtriser les Incoterms et la réglementation douanière



2 jours

PROGRAMME

- > L'appréhension du contexte international
- > La rédaction des contrats import et export
- > La maîtrise des opérations sous douane, stockage, transit et dédouanement

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne qui travaille au sein de la direction Supply Chain et qui souhaite renforcer ses connaissances de la réglementation douanière

OBJECTIFS

- > Choisir et recommander le bon Incoterm
- > Enlever et livrer les flux internationaux dans le respect de la réglementation douanière
- > Mettre en place les différentes procédures de dédouanement
- > Rédiger les documents exigés par l'administration
- > Trouver les documents nécessaires aux opérations d'import-export
- > Eviter les litiges avec les douanes

Supply Chain : maîtriser les enjeux et manager la SCM



3 jours

PROGRAMME

- > Le retour sur la notion de supply chain management
- > La logistique des stocks et des flux d'un entrepôt logistique
- > La compréhension du fonctionnement et l'intérêt de la stratégie, de l'organisation et de l'informatique en supply chain management
- > Les actions à mener au sein de votre entreprise pour optimiser la circulation des flux et votre organisation

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Avoir des notions en logistique

PUBLIC CONCERNÉ

Responsable logistique, Responsable de plate-forme ou d'entrepôt, Responsable de projet logistique

OBJECTIFS

- > Comprendre les méthodes de pilotage des flux en entrepôt selon les techniques de la supply chain
- > Mettre en place un schéma optimal de circulation des produits et de la distribution
- > Améliorer la performance de la logistique d'entreprise et mettre en place un schéma directeur supply chain



ATELIER ELSA

Nous avons sélectionné un certain nombre de stages pour votre direction afin de répondre aux besoins du plus grand nombre.



Gestes et
postures

CACES Cariste
Catégories
1,3 et 5

Recyclage CACES
Cariste
Cat 1, 3 et 5

Cependant, cette liste n'est pas exhaustive et il se peut que le besoin de formation que vous cherchez à satisfaire ne figure pas dans l'offre. C'est pourquoi nous avons sélectionné pour vous une liste d'organismes de formation référents et pertinents dont vous trouverez les sites Internet ci-dessous.

- > www.aftral.com
- > www.cegos.fr
- > www.neo-forma.fr

Gestes et postures



1 heure

PROGRAMME

- > Introduction : Gestes et postures et prévention des Troubles Musculo-Squelettiques
- > Comprendre le fonctionnement du corps
- > Risques professionnels : accident du travail, arrêt de travail et maladie professionnelle, TMS
- > La manutention : principes d'économie d'effort et de sécurité physique
- > Techniques spécifiques
- > Hygiène de vie

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

E-learning

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Tous les collaborateurs de l'atelier ELSA (hors admin.)

OBJECTIFS

- > Étudier et prévenir les risques d'apparition de maladies professionnelles et d'accidents du travail
- > Étudier et appliquer les principes d'ergonomie sur les postes de travail de l'entreprise
- > Améliorer les conditions et la qualité de vie du travail
- > Adopter une bonne hygiène de vie

CACES Cariste - Cat 1, 3 et 5



5 jours

PROGRAMME

- > La catégorie 1 : transpalettes à conducteur porté et préparateurs de commandes au sol
- > La catégorie 3 : chariots élévateurs en porte-à-faux de capacité inférieure ou égale à 6000 kg
- > La catégorie 5 : chariots élévateurs à mât rétractable
- > La réglementation
- > La technologie des chariots
- > La prévention des risques
- > Les applications pratiques
- > Le passage du test CACES

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne manipulant des chariots élévateurs type 1,3 et 5

OBJECTIFS

- > Réaliser les opérations de stockage et de déstockage, de transfert de charges, de chargement et de déchargement de véhicules en utilisant les chariots des catégories 1, 3 et 5 de la recommandation CNAMTS R. 389
- > Assurer la maintenance de premier niveau du matériel utilisé
- > Rendre compte des anomalies et difficultés rencontrées dans l'exercice de ses fonctions

Recyclage CACES Cariste Cat 1, 3 et 5



2 jours

PROGRAMME

La théorie :

- Les devoirs et responsabilités du cariste
- La technologie des chariots
- La prise de poste et les vérifications
- Les règles de conduite et de circulation
- La manutention de charges et les modes opératoires
- Les opérations de fin de poste
- Les éco-gestes du cariste
- La manutention des colis de marchandises dangereuses (ADR 1.3)*

Pratique :

- La vérification et les essais de prise de poste
- La conduite, la circulation, les manœuvres
- La vérification de l'adéquation du chariot à l'opération envisagée
- La réalisation des opérations de fin de poste
- Le compte rendu des difficultés et anomalies rencontrées
- Le passage du test CACES

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Être titulaire d'un CACES catégories 1, 3 et 5

OBJECTIFS

La théorie :

- Les devoirs et responsabilités du cariste
- La technologie des chariots
- La prise de poste et les vérifications
- Les règles de conduite et de circulation
- La manutention de charges et les modes opératoires
- Les opérations de fin de poste
- Les éco-gestes du cariste
- La manutention des colis de marchandises dangereuses (ADR 1.3)*

LAD

Nous avons sélectionné un certain nombre de stages pour votre direction afin de répondre aux besoins du plus grand nombre.

Gestes et postures pour chauffeurs-livreurs

Eco-conduite : évitabilité & responsabilité

Risques routiers :
«Et si vous repassiez le code de la route»
«Responsabilité et évitabilité de l'accident»
«Comment remplir un constat amiable ?»

Cependant, cette liste n'est pas exhaustive et il se peut que le besoin de formation que vous cherchez à satisfaire ne figure pas dans l'offre. C'est pourquoi nous avons sélectionné pour vous une liste d'organismes de formation référents et pertinents dont vous trouverez les sites Internet ci-dessous.

- > www.cnpp.com
- > www.neo-forma.fr
- > www.csp.fr

Gestes et postures pour chauffeurs-livreurs



30 minutes

PROGRAMME

- > Introduction : Gestes et postures et Prévention des Troubles Musculo-Squelettiques
- > Comprendre le fonctionnement du corps
- > Risques professionnels : accident du travail, arrêt de travail et maladie professionnelle, TMS
- > La manutention : principes d'économie d'effort et de sécurité physique
- > Techniques spécifiques en fonction des charges
- > Hygiène de vie

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

e-learning

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Chauffeurs-livreurs

OBJECTIFS

- > Étudier et prévenir les risques d'apparition de maladies professionnelles et d'accidents du travail
- > Étudier et appliquer les principes d'ergonomie sur les postes de travail de l'entreprise
- > Former les stagiaires à une gestuelle optimale et réflexe lors de la manutention de charges inertes
- > Améliorer les conditions et la qualité de vie du travail
- > Adopter une bonne hygiène de vie

Eco-conduite : évitabilité & responsabilité



1 jour

PROGRAMME

- > Prise en main du véhicule
- > Audit de conduite : parcours de 20 min par stagiaire
- > Débriefing global et rappel des règles de bases
- > Validation des messages sur les parcours de référence
- > Débriefing et évaluation de fin de stage

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel

PRÉ-REQUIS

Etre titulaire du permis de conduire en cours de validité

PUBLIC CONCERNÉ

Les conducteurs multi-accidentés ou fortement exposés

OBJECTIFS

- > Sensibiliser et former vos conducteurs aux bases de l'éco-conduite
- > Pour prévenir le risque routier
- > Transmettre des conseils faciles à appliquer au quotidien
- > Renforcer la sécurité des collaborateurs

Parcours risques routiers



3 x 45 minutes



Parcours de re-sensibilisation collective à renouveler tous les 3 ou 4 ans

PROGRAMME

- > Module 1 : « Et si vous repassiez le code de la route ? »
- > Module 2 : « Responsabilité et évitabilité de l'accident »
- > Module 3 : « Comment remplir un constat amiable ? »

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

E-learning

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public Siège

OBJECTIFS

- > Module 1 : cette méthode d'apprentissage vise à évaluer les capacités des personnels à l'obtention de l'examen du Code de la route par un contrôle des acquis.
- > Module 2 : cette méthode d'apprentissage vise à amener une prise conscience et une réflexion sur l'évitabilité de l'accident par une meilleure compréhension de la notion de responsabilité du sinistre.
- > Module 3 : cette méthode d'apprentissage vise à apporter des conseils simples et pragmatiques sur le remplissage du constat amiable pour éviter les erreurs lors d'une déclaration d'accident.



INFORMATIONS PRATIQUES

Organiser
le départ
en formation

Comment faire
un brief avant
la formation ?

Comment faire
un débrief après
la formation ?

Les frais liés
au départ
en formation

Les dispositifs
de formation

Tes contacts

ORGANISER LE DÉPART EN FORMATION

La réussite de chaque formation repose sur une certaine rigueur dans l'organisation de la formation.

Le respect de certaines règles garantissent à chacun une qualité de formation homogène d'un stage à l'autre: logistique, préparation en amont du stage, réalisation de modules e-learning préparatoires à la formation, ponctualité, assiduité et partage en groupe. Chacun de ces points clés fait la différence et renforce notre professionnalisme.

Avant la formation

Valorisation de la formation

- › S'assurer de la réception de l'invitation un mois avant le stage et lui transmettre
- › Rappeler au participant les objectifs et enjeux du stage
- › Expliquer l'importance pour lui de cette formation
- › S'assurer que les préparations, à réaliser avant le stage sont faites : modules e-learning planifiés, questionnaires, tests...

5 mn
en amont de la formation
pour en redonner le sens
et l'enjeu

Pendant la formation

Assiduité à la formation

- › La présence à la formation est requise 15 mn avant le démarrage
- › Une attitude professionnelle de travail et de partage est exigée
- › Les retards en formation ne sont tolérés qu'en cas de force majeure
- › **Les retards de plus de 15 mn** annulent la participation à la formation

0 zéro annulation
zéro retard

Après la formation

Le suivi de la formation est un facteur clé

- › Un debriefing et coaching est fait par le manager suite à la formation
- › La mise en application suite à la formation est un facteur important de progression
- › Le remboursement des frais se fait par Notilus au plus tôt, pour remboursement rapide après réception des justificatifs

5 mn
pour débriefer et fixer
un plan d'action suite
à la formation

COMMENT FAIRE UN BRIEF AVANT LA FORMATION ?

- 1 Présenter les objectifs et le contenu du stage
- 2 Insister sur l'importance du stage
- 3 Faire un lien entre le stage et le parcours du collaborateur : les axes de progrès identifiés au dernier entretien mensuel

Exemple : « Quelles sont les deux questions ou problématiques auxquelles tu souhaites avoir des éléments de réponse dans le stage ? »
- 4 Valider et éventuellement compléter : exemple : « Tu devrais aussi en profiter pour poser telle question...»
- 5 Prendre rendez-vous pour le débriefing

COMMENT FAIRE UN DÉBRIEF APRÈS LA FORMATION ?

Demander le ressenti général :

- > « Comment ça s'est passé ? »
- > « Ce qui t'a le plus intéressé, le moins intéressé, pourquoi ? »

Creuser les acquis et les pistes d'application concrètes :

- > « Qu'est-ce que tu retiens ? »
- > « Que vas-tu appliquer à court terme, et avec qui ? »

Débriefing à partir du bilan fin de formation rempli par le collaborateur, point par point :

Ce que je dois continuer à faire

Ce que je dois arrêter de faire

**Ce que je ne fais pas encore et
que je dois faire**

**Ce que je fais déjà et que je dois
faire différemment**

Besoin d'accompagnement, attentes :

« Qu'attends-tu de moi par rapport à tes engagements ? »

Définir un calendrier de suivi (Pilotage Individuel)

LES FRAIS LIÉS AU DÉPART EN FORMATION

Transports et hébergement :

Région parisienne : Le collaborateur organise lui-même son déplacement.

Le recours aux transports en commun doit être systématiquement privilégié.

Pour les collaborateurs n'ayant pas de carte Navigo, le remboursement des tickets de transport se fera par notes de frais.

Pas de réservation d'hébergement (sauf exception).

Province : Contacter le service Info-Magasins pour effectuer les réservations.

Les réservations de transport et d'hébergement doivent être faites en même temps, de préférence par mail au moins une semaine avant le départ en formation.

Le service Info-Magasins adresse ensuite au collaborateur les titres de transport par mail ou courrier.

Pour contacter le service Info-Magasins : Service_INFOMAG@picard.fr

Les frais de repas :

En cas d'arrivée la veille au soir : remboursement sur note de frais (barème Picard).

Pour une formation à Issy les Moulineaux : le déjeuner se fera au restaurant inter entreprise.

Pour une formation sur un autre lieu : le remboursement se fera par une note de frais.

La saisie et la transmission des notes de frais et des justificatifs doivent être réalisées dans un délai maximum de deux mois.

LES DISPOSITIFS FORMATION

Rendez-vous sur Up! pour découvrir toutes les informations liées aux dispositifs spécifiques formation :

- > Le CPF (Compte Personnel Formation)
- > La VAE (Validation des Acquis de l'Expérience)
- > Le Bilan de Compétences
- > Le Projet de Transition Professionnelle
- > Le Conseil en Evolution Professionnel

RUBRIQUE « Mon Parcours », « Mon Développement / Les dispositifs spécifiques ».

**CLIQUEZ POUR ACCÈDER
A UP!**

L'équipe Compétences Fonctions Support est bien-sûr à disposition pour toute information complémentaire

LES CONTACTS FORMATION



Tes contacts sur les Fonctions Support

Carole MARTROU

☎ 01.41.09.63.29

@ Carole_martrou@picard.fr

Thomas DORMOY

☎ 01.41.09.42.17

@ Thomas_dormoy@picard.fr

Cécile BRUNEAU

☎ 01.41.09.66.59 - 06.19.72.56.77

@ cecile_bruneau@picard.fr

Véronica LLORCA GIRAU

☎ 01.41.09.63.24 (pour les RR et RDV)

@ veronica_llorcagirau@picard.fr

Assistantes Développement des Compétences

Aurelle SZYMANSKI / Priscilla RECOLARD

☎ 01.41.09.63.46

@ Service_developpementdescompetences@picard.fr

Responsable Développement RH

Marion BARCESSAT

☎ 01.41.09.66.55 - 06.28.67.39.56

@ marion_barcessat@picard.fr

ENSEMBLE

FAISONS DE PICARD UN ENDROIT OÙ IL FAIT
BON TRAVAILLER, GRANDIR ET S'ÉPANOUIR

