



GRAPH - WEB

La Signature

www.compartnersgroup.com

# Ø CREATION DEVELOPPEMENT

SECTEUR FORMATION / INFORMATION / AUTO-FORMATION

, Soumissionnaire :

GRAPH-WEB,  
une société du groupe COM PARTNERS  
41 rue de l'Hôtel des postes - 06000 NICE  
Tél. : 33 (0)4.97.08.06.03  
Fax. : 33 (0)4.97.08.06.01  
Courriel : [graphweb@compartnersgroup.com](mailto:graphweb@compartnersgroup.com)  
Site Internet : [www.compartnersgroup.com](http://www.compartnersgroup.com)

Directrice : Nathalie LEFRANCOIS  
Mobile : 06.63.86.36.99



## Ø Sommaire

---

1 Notre outil de formation/information/auto-formation

2 Organisation

3 Démonstrations secteur formation : CD-Roms et PAO

4 Les supports de formation  
4.1 - Supports multimédia  
4.2 - Compléments aux supports multimédia

5 Quelques références



## 1 Notre outil de formation/information/auto formation

---

La création de CD-Roms de formation sous le logiciel FLASH accompagnés de réalisations PAO devient l'un de nos pôles de prédilection, après réalisations pour la DCN, ou encore PRO BTP, CARREFOUR ...

Le CD-Rom de formation est un outil de recherche et d'information, mais aussi d'approfondissement (contrairement aux sites Internet de présentation), tout en valorisant la culture, l'esprit de l'entreprise.

La création de supports multimédia pour la formation sur ce logiciel FLASH reste encore aujourd'hui novateur et offre de nombreux avantages par rapport à Power Point. Elle permet :

- d'arborer de vastes familles d'informations avec une navigation efficace
- d'animer la formation
- de valoriser l'entreprise et ses services
- de faciliter le cours aux formateurs et aux personnes formées par des animations simples et adaptées
- de renforcer la compréhension des informations par l'animation de schémas, histogrammes, tableaux, graphiques, jeux, quizz, par des commentaires sonorisés, des vidéos, des frises chronologiques, ou encore par des animations en fonction des commentaires.

La création de la charte graphique d'un CD-Rom de formation nécessite avant tout d'une analyse de l'entreprise (vu précédemment) et pas seulement son image. Il est nécessaire d'en repérer, dans l'identité visuelle et la charte graphique du site créé, les lignes fortes et d'en traduire l'esprit avec les outils de l'écran. Il est nécessaire que le CD-Rom soit clairement mémorisable par une palette de couleurs, de pictogrammes et une arborescence à la fois évidente et singulière. Les signes doivent être déclinés pour baliser sans jamais cloisonner à l'intérieur de frontières les sous-groupes d'ensembles plus vastes.

La charte doit arriver à concilier la cohérence du tout avec la souplesse de la navigation. La hiérarchisation des pages doit donc être solide pour une organisation et une information efficace, concrète, simple, et pertinente.

## 2 Organisation

---

- Analyse des besoins/objectifs
- Etude approfondie / structuration hiérarchie du support multimédia
- Création planning
- Organisation, gestion et contrôle des éléments fournis par vos soins sur fichiers informatiques (contenus rédactionnels, photos, vidéos)
- Analyse / structuration du contenu fourni
- Création de la charte graphique (environnement visuel) et des pictogrammes
- Développement du support de formation



### 3 Démonstrations secteur formation : CD-Roms et PAO

Le CD-Rom se divise en 2 grandes parties :

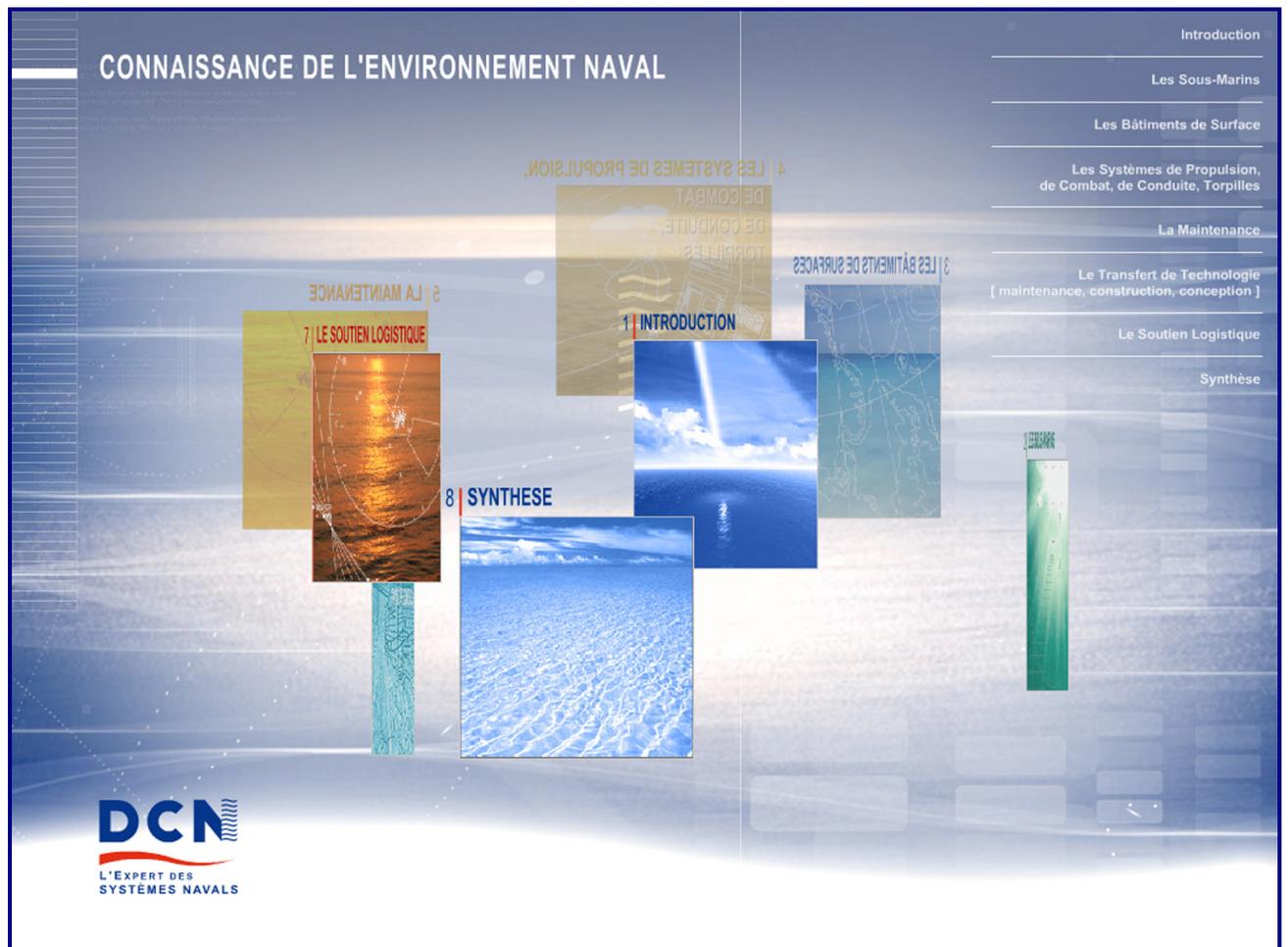
- la matrice d'introduction avec une présentation de l'entreprise et/ou de la formation, la planification des journées de formation, ainsi que le plan du support de formation (les modules et ses chapitres). Un discours filmé peut aussi être envisagé.
- la matrice d'apprentissage contenant toutes les diapos (pages) avec plans des chapitres, volets « informations complémentaires » ou « annexes » propres à chaque chapitre (avec liens sur PDF ou pages HTML ou Flash), lexique (mots avec définitions par ordre alphabétique), barre de lecture et volume pour les commentaires sonorisés et vidéos ...

QUELQUES EXEMPLES DE REALISATIONS :

Ø DCN :

Création réalisation CD-Rom d'auto formation avec animations, commentaires sonorisés, et vidéos, en fonction de l'identité visuelle existante, en partenariat avec Accellence.

Ø Matrice d'introduction animée :





www.compartnersgroup.com

Structure matrice d'apprentissage :

Exemples de diapos :

Diapo avec schéma animé en fonction des commentaires sonorisés

Diapo avec vidéo, commentaires sonorisés, et apparition du texte en fonction des commentaires

N° SIRET : 452 122 682 00027 • CODE APE : 923A (Activités Artistiques) • N° MAISON DES ARTISTES : L500468



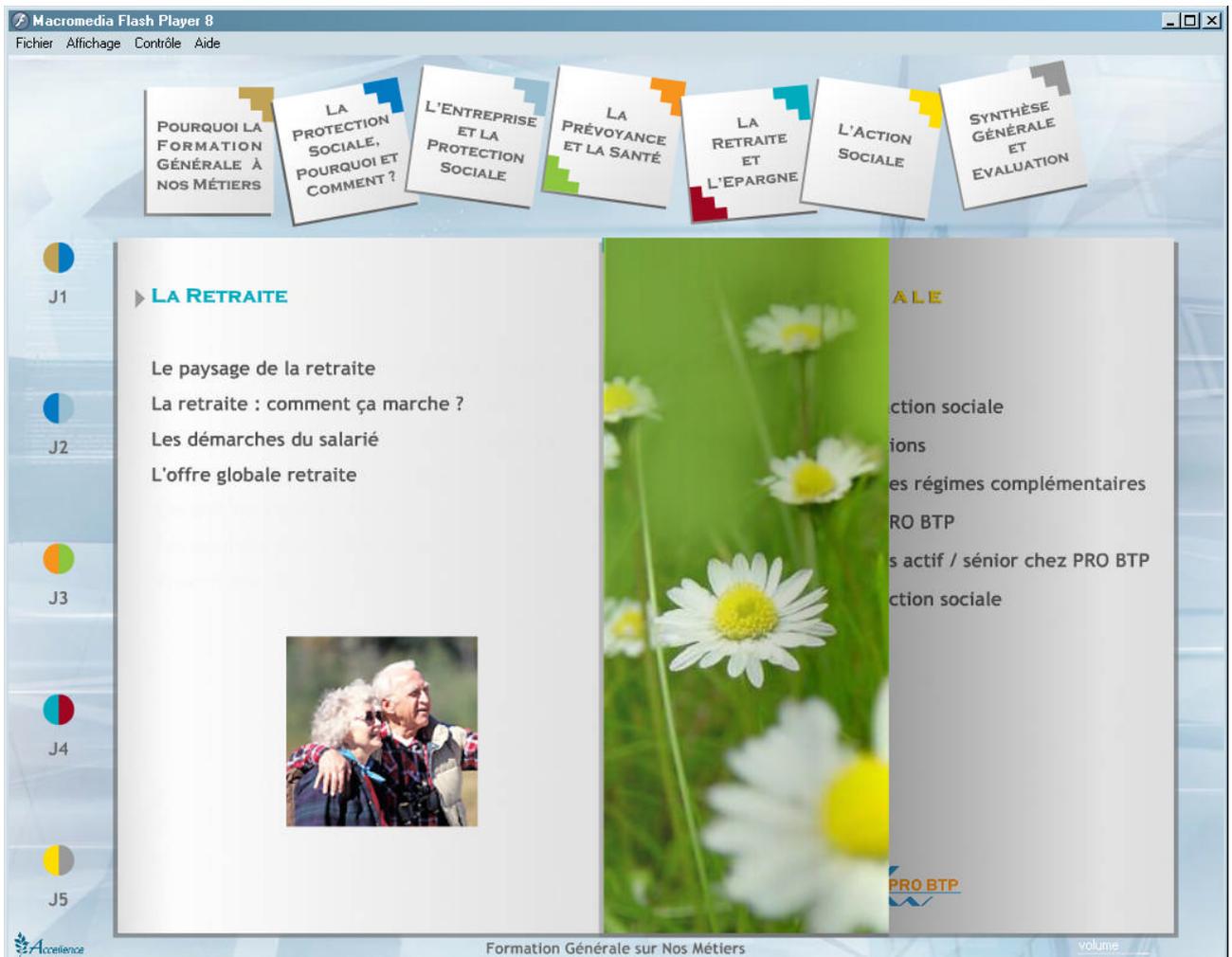
La Signature

www.compartnersgroup.com

Ø PRO BTP :

Création réalisation CD-Rom de formation avec animations, en fonction de l'identité visuelle existante, 11 affiches et jeux sur bâche (avec cartes de jeu), classeur récapitulatif du CD-Rom pour le formateur, en partenariat avec Accellence.

Ø Matrice d'introduction du CD-Rom de formation avec livret animé :



N° SIRET : 452 122 682 00027 • CODE APE : 923A (Activités Artistiques) • N° MAISON DES ARTISTES : L500468

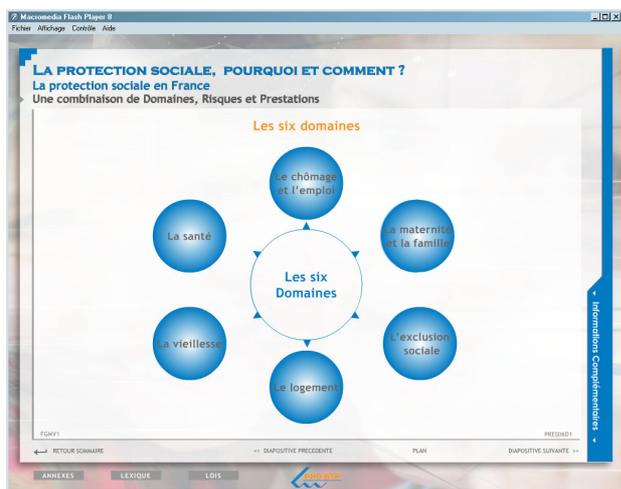


La Signature

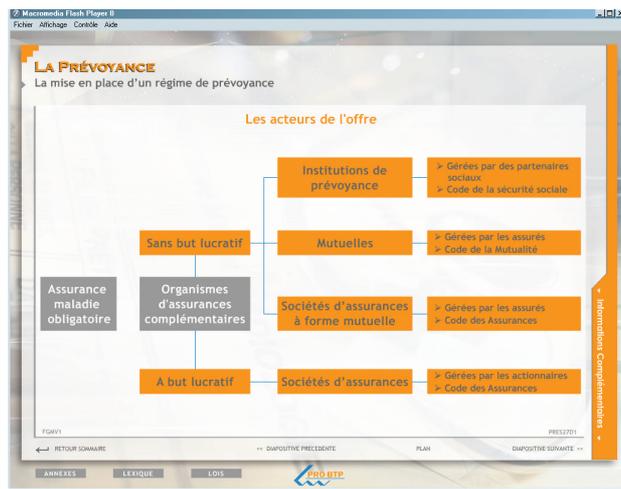
www.compartnersgroup.com

N° SIRET : 452 122 682 00027 • CODE APE : 923A (Activités Artistiques) • N° MAISON DES ARTISTES : L500468

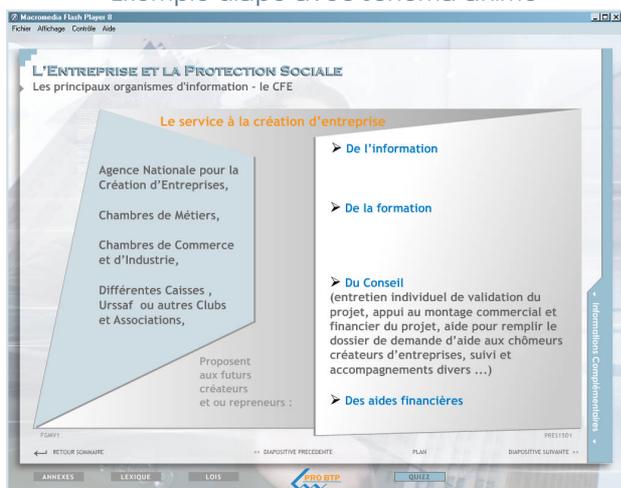
Matrice d'apprentissage :



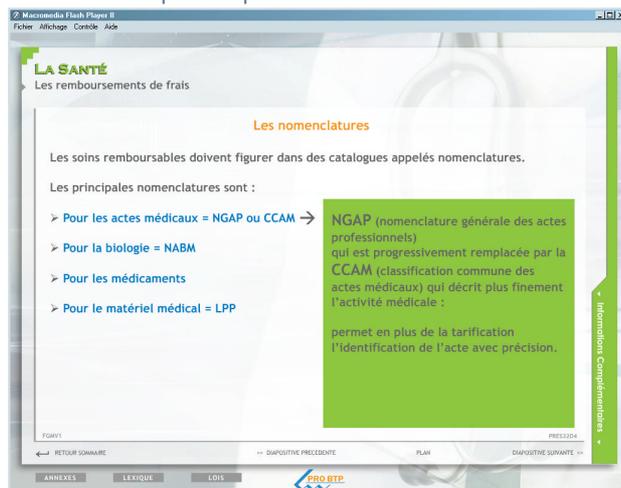
Exemple diapo avec schéma animé



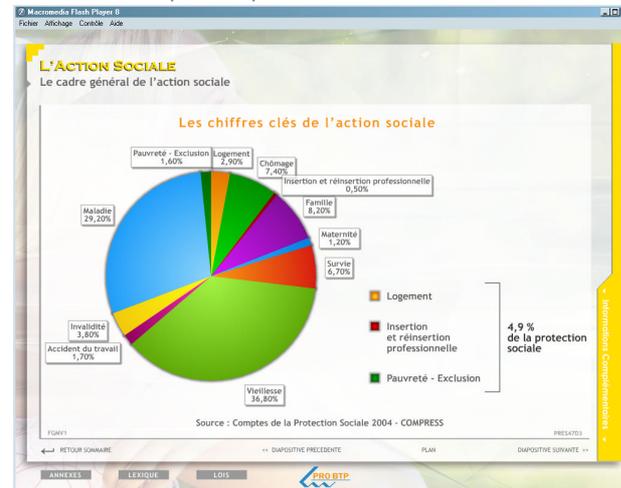
Exemple diapo avec tableau animé



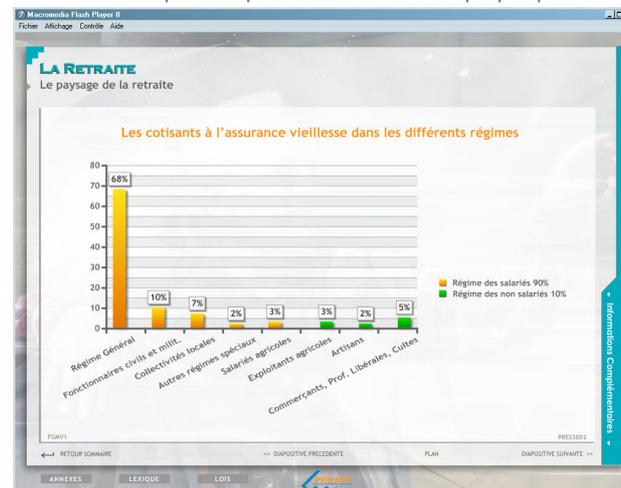
Exemple diapo avec effets de survols



Exemple diapo avec survols et pop-up



Exemple diapo avec histogramme animé



Exemple diapo avec histogramme animé



GRAPH - WEB

La Signature

www.compartnersgroup.com

N° SIRET : 452 122 682 00027 • CODE APE : 923A (Activités Artistiques) • N° MAISON DES ARTISTES : L500468

Ø Affiches et jeux sur bâche (avec cartes) - format 130x100 cm :

### Formation Générale sur nos Métiers

Fil rouge de la deuxième journée

#### LA PROTECTION SOCIALE, POURQUOI ET COMMENT

**Matin** LA PROTECTION SOCIALE CHEZ PRO BTP

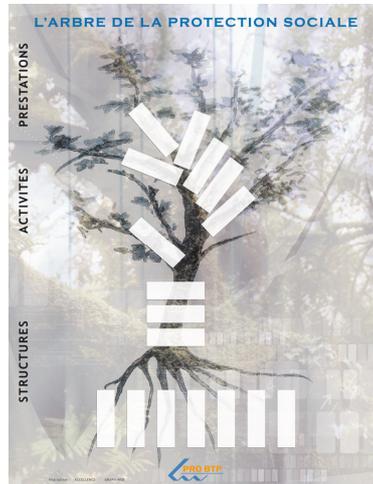
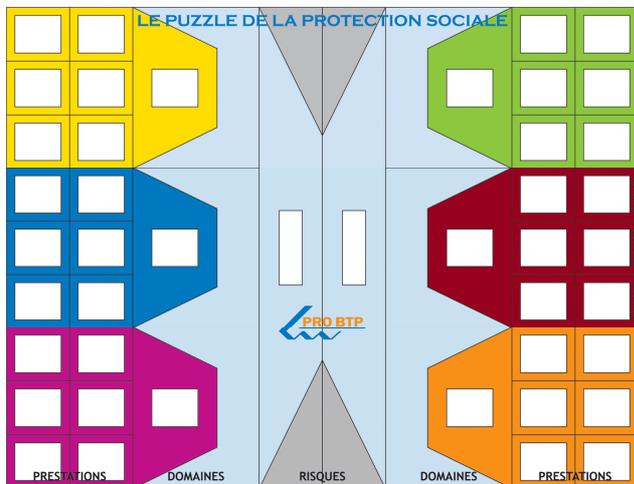
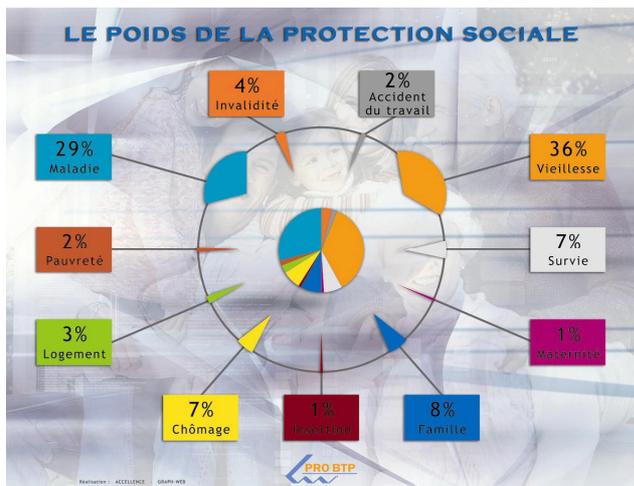
L'intervention de PRO BTP dans la protection sociale  
 Les risques et couvertures chez PRO BTP  
 Les masses financières de la protection sociale chez PRO BTP  
 Que représente PRO BTP dans la protection sociale ?  
 Les acteurs de la protection sociale chez PRO BTP  
 Les perspectives de la protection sociale chez PRO BTP

#### L'ENTREPRISE ET LA PROTECTION SOCIALE

**Après-Midi** Les principaux organismes d'informations, le CFE  
 Les critères de choix de la création d'une entreprise  
 Les documents d'immatriculation  
 Les choix de couverture sociale  
 L'affiliation et les effectifs  
 L'impact du changement de statut ou d'activité  
 Les difficultés de l'entreprise  
 La cessation d'activité

### LE PAYSAGE DE LA RETRAITE (SALARIÉS)

	REGIMES DE BASE	REGIMES COMPLEMENTAIRES OBLIGATOIRES	
		ARRCO	AGIRC
Agriculture Quartiers et employés Cadres	Mutualité sociale agricole 489 000 cotisants - 2 300 000 retraités		
Industrie, commerce et services Cadres Quartiers et employés	Régime général de la Sécurité sociale 16 500 000 cotisants - 10 410 000 retraités	17 700 000 cotisants 10 350 000 retraités	3 530 000 cotisants 1 930 000 retraités
Salariés d'entreprise à statut particulier		CRPN Navigants de l'aéronautique civile 27 300 cotisants - 13 000 retraités	
Salariés non titulaire du secteur public et para-public		Ircantec 2 475 000 cotisants - 1 527 000 retraités	
Fonctionnaires civils et militaires	Régime des agents de l'Etat ( régi par le code des pensions civiles et militaires) 2 450 000 cotisants - 2 300 000 retraités	Retraite additionnelle de la fonction publique au 01.01.2005	
Agents de la fonction publique, territorialité et hospitalière	CNRACL 1 780 000 cotisants - 560 500 retraités		
Autres secteurs public, para-public, divers	CANSEM (MINES), ENM (Marins), CIRPCEN (diacs et employés de notaires), RATP, SNCF ... 550 000 cotisants - 1 160 000 retraités		





La Signature

www.compartnersgroup.com

Ø GROUPE CARREFOUR :

Création réalisation charte graphique du CD-Rom de formation, pochette rabats avec 26 fiches, et 2 affiches grand format, en partenariat avec Médiances Consulting.

Ø Charte graphique du CD-Rom de formation :



N°SIRET : 452 122 682 00027 ● CODE APE : 923A (Activités Artistiques) ● N° MAISON DES ARTISTES : L500468

Ø Pochette rabats pour fiches A5 :



Pochette recto



Pochette verso

Ø Exemples de fiches A5 :





### Positionnement et Qualités Professionnelles

#### Profil Professionnel

**GRILLE DE RESULTATS :**

### Gestion des émotions

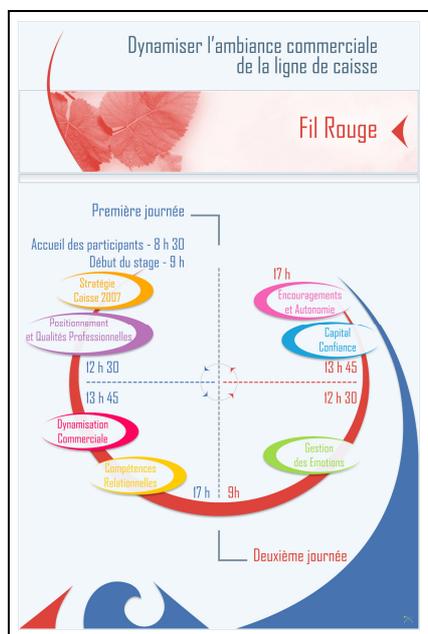
#### Test du quotient émotionnel

Une personne qui sait gérer ses émotions sera capable de canaliser ses énergies et diminuer son niveau d'anxiété et de stress négatif. Elle pourra s'adapter plus facilement aux situations et aux personnes puisqu'elle saura faire ce qu'il faut pour son bien-être. Elle sera également en mesure d'aborder la vie de manière positive et exercera ses talents pour évoluer vers les buts qu'elle s'est fixés.

Pour chaque question, choisissez la réponse (a, b ou c) qui vous correspond le mieux :

- Un de mes proches arrive avec plusieurs heures de retard, ce qui n'est pas dans ses habitudes :
  - Je me jette dans ses bras, soulagé(e).
  - Je l'accueille calmement et lui demande des explications.
  - Fou(folle) d'inquiétude, j'exige des explications.
- Dans un autobus, je m'aperçois que quelques personnes chuchotent et s'amuse en me regardant :
  - Je leur tourne dos et ne m'en occupe plus.
  - Je leur demande s'ils veulent ma photo.
  - Je leur jette un regard assassin et m'éloigne avec panache.
- Quand je pense à mon avenir :
  - Je me dis que ça ne sera pas facile.
  - Je m'en remets au destin, en espérant que ce sera pour le mieux.
  - Je sais que ma réussite est entre mes mains et cela me stimule.
- Le jour de la présentation orale d'un travail, mon coéquipier est malade. Je dois donc me produire seul(e) :
  - Je demande un délai jusqu'au retour de mon coéquipier.
  - Un peu plus nerveux(se), je prends une grande respiration et revois la présentation en conséquence.
  - Je m'en tiens à la présentation de ma partie.
- En revenant du supermarché, je m'aperçois que la date de péremption sur la boîte de lait est passée.
  - Je retourne chez le marchand pour me faire rembourser.
  - Je jette le lait, me condamnant de n'avoir pas vérifié avant.
  - J'aise mon conjoint que ce marchand est désormais sur la « liste noire ».
- J'ai accepté d'être responsable de l'organisation d'une conférence. Évidemment, quelques pépins surviennent sur le plan logistique, ce qui entraîne des retards.
  - A quelques jours de l'événement, il reste encore une foule de détails à régler :
    - Je ne peux pas faire grand chose de plus, il est trop tard.
    - J'élimine les tâches qui ne sont pas essentielles.
    - Je mobilise mon équipe jour et nuit pour que tout soit prêt à temps.

🗂️ Affiches :



Affiche 80 x120 cm

Bâche jeu 130x100cm avec cartes de jeu



GRAPH-WEB

La Signature

www.compartnersgroup.com

MEDIANCES CONSULTING :

Création réalisation identité visuelle et brochure de présentation de formation.

N° SIRET : 452 122 682 00027 ● CODE APE : 923A (Activités Artistiques) ● N° MAISON DES ARTISTES : L500468

**METHODE PEDAGOGIQUE TECHNIQUES D'ANIMATION**

- Travaux de préparation sur l'élaboration de fiches métiers BASICS
- Animation de type participative avec alternance d'exercices concrets et de présentations vidéo projetées
- Travaux en sous groupe
- Exercices individuels de communication, simulations et étude de cas
- Entraînements techniques avec l'outil vidéo

**DUREE EN MAGASIN**

**1 jour de préparation sur place**

- 1/2 journée avec le responsable de caisse
- 1/2 journée de travail sur l'identification des tâches métier

**Animation en salle au sein d'un magasin**

- 2 jours par groupe de huit personnes

**CONTENU DE LA FORMATION ACTION**

**JOURNEE 1**

- Comprendre les changements dans l'environnement de la distribution
  - Tout change autour de nous
  - Les attentes nouvelles des consommateurs
  - Perception des métiers de caisse
- Travaux en sous groupe sur l'évolution du métier de caissière principale
- Les bases métier
  - Travaux sur les bases métier (travail sur fiches)
  - Fonctions administratives et statistiques

**Ouverture / fermeture**

- Sanction de la pratique
- Relation assistantes de caisse
- Relation clients

**Les bases métier des assistantes de caisse**

- Reporting et suivi avec le PC

**Echanges de pratiques**

**Identification d'actions concrètes d'améliorations sur le terrain**

**JOURNEE 2**

- La fonction d'animation d'une équipe de caisse
  - Les principes de base d'animation
  - Connaitre son style d'animation
  - L'exercice de l'autorité sur le terrain
- Renforcer ses capacités de communication
  - Les techniques d'expression (exercices)
  - Attitude et comportement
  - Travail sur l'estime de soi et la confiance en soi
  - Les techniques d'écoute active
  - La gestion de conflits avec une assistante de caisse
  - Principes de pédagogie en situation professionnelle
  - Synthèse de groupe pour chaque exercice et bilan global
- Exercices et simulations sur les thèmes
  - Savoir conduire un entretien
  - Savoir donner une directive
  - Savoir faire une remarque
  - Les différentes formes d'influences
  - La gestion de conflits avec une assistante de caisse
  - Principes de pédagogie en situation professionnelle
  - Synthèse de groupe pour chaque exercice et bilan global
- Développer ses qualités de stimulation et motivation de la ligne de caisse
  - Exercices et simulation sur les thèmes
    - La gestion des conflits de caisse
    - La stimulation sur la ligne de caisse
    - La communication téléphonique avec les assistantes
    - Les animations ou problèmes clients
    - Synthèse de groupe pour chaque exercice et bilan global
- Bilan et clôture de la formation

**AUTRES FORMATIONS MEDIANCES DANS L'ACTIVITE DES CAISSES EN DISTRIBUTION**

- ACCUEIL DU CLIENT
- FORMULATION DES PROCES
- GESTION DE CONFLITS EN CAISSE
- MANAGE ET LIAISON COMMERCIAL
- RAPIDITE ET EFFICACITE EN CAISSE
- RELATION COMMERCIALE ET FIDELISATION
- COACHING RESPONSABLE CAISSE
- INTEGRATION DE PERSONNES HANDICAPÉES SOURDES EN CAISSE

Résidence \* Les Myosotis - 13, Avenue Létiwa - 06200 NICE - France  
Tél. : 04.93.83.85.85 - Fax : 04.93.18.94.92 - E-Mail : mediances-consulting@wanadoo.fr

**METIER CAISSE MANAGEMENT ET PROCEDURES**

Un dispositif de formation-action destiné aux Responsables de Caisse et Caissières principales, sur les bases du métier des Caisses et des techniques de communication et de management auprès des Assistantes de caisse.

**TOUT CHANGE AUTOUR DE NOUS**

L'environnement de la grande consommation est en constante mutation. Les mécanismes économiques mondiaux, les nouveaux comportements d'achats imposent aux enseignes de distribution des politiques agressives de prix, de fidélisation et d'investissement multiformes et nombreuses.

La différence, bien sûr s'appuie notamment sur les compétences des hommes et des femmes de l'entreprise.

Les responsables caisse et caissières principales jouent un rôle primordial dans la motivation et le professionnalisme des assistantes de caisse.

Une mutation de leur rôle, au plus près du terrain plus proche encore des assistantes de caisse est maintenant nécessaire.

Cette évolution du métier est dû à la pression du marché.

Les caisses sont devenues une ligne de front concurrentiel!

**OBJECTIF :**  
Donner aux responsables caisse les repères de compréhension de l'environnement de la distribution :

Le dispositif fournit les informations nécessaires pour être capable de comprendre l'environnement économique du magasin et de donner un sens aux attentes nouvelles des consommateurs.

Cette meilleure compréhension de leur environnement permettra aux responsables caisse de jouer pleinement leur rôle de porteur de sens auprès des assistantes de caisse.

**LES BASES DU METIER CAISSE**

Les services Caisse doivent se recentrer sur les bases de leur métier.

Revenir sur les basics, pour les caissières principales c'est appliquer avec rigueur les techniques de base de leur métier mais aussi donner à celles-ci les moyens de mobiliser les assistantes de caisse sur les techniques et procédures métier, sur les règles de la relation commerciale et sur l'organisation du travail.

**OBJECTIF :**  
Reprenre les bases fondamentales des métiers de Caisse : Le dispositif doit permettre aux caissières principales de comprendre et caractériser les missions et tâches que l'on attend d'elles. Cela se traduit par la définition d'un mode opératoire concret en vue d'optimiser en temps certaines tâches opérationnelles afin de gagner en disponibilité pour le terrain.

**UN RÔLE IMPORTANT DE MANAGEMENT D'EQUIPE**

Les caissières principales doivent prendre davantage de responsabilités, notamment dans l'encadrement des assistantes de caisse.

De nouvelles pratiques professionnelles sont indispensables notamment si l'on souhaite renforcer le professionnalisme des assistantes de caisse.

Cependant elles auraient besoin de notions de base et de techniques d'encadrement.

**OBJECTIF :**  
Expliquer les bases et techniques de management d'une équipe de travail : Le dispositif doit permettre aux caissières principales de situer leur propre rôle de management et de comprendre les mécanismes psychologiques de la relation d'encadrement, et permettre ainsi la création d'une équipe centrée autour des mêmes valeurs pour plus de cohésion et d'équité sur le terrain.

**DES QUALITES HUMAINES INDISPENSABLES**

Les Caissières principales sont en contact quotidien avec les caissières de caisse.

Les modes de relations qu'elles établissent avec ces dernières sont très diverses et nécessitent de nombreuses qualités humaines dans l'exercice de leur métier notamment :

- confiance en soi, contrôle de soi, crédibilité, capacité d'écoute et d'observation, communication efficace ...

**OBJECTIF :**  
Apporter un plus sur le plan personnel : Le dispositif doit permettre aux caissières principales de se perfectionner sur le développement de leur personnalité en les aidant sur des techniques d'affirmation de soi et de communication

**L'ANIMATION 'CONSTANTE' DE LA SURFACE DES CAISSES**

Les Caissières principales ont désormais un rôle terrain accru dans la performance et la qualité de travail des assistantes de caisse, elles doivent stimuler en permanence de façon positive les assistantes de caisse dans leur travail auprès de la clientèle.

**OBJECTIF :**  
Développer des stratégies concrètes de stimulation terrain de la ligne de caisse : Le dispositif doit permettre aux caissières principales de savoir comment faire pour stimuler de façon continue et efficace les assistantes de caisse vers un meilleur service vers le client.



GRAPH-WE B

La Signature

[www.compartnersgroup.com](http://www.compartnersgroup.com)

Ø DALE CARNEGIE :

Création réalisation flyer / e-mail de nouvel an.





## 4 Les supports de formations

### 4.1 Supports multimédia

La formation peut être présentée sur différents supports personnalisés (avec logo de l'entreprise) :

- CD-Rom
- Citycard
- DVD
- clé USB
- sur Internet.

### 4.2 Compléments aux supports multimédia

Le support multimédia peut être accompagné par :

- un classeur pour le formateur (imprimés du support multimédia)
- un bloc note, un stylo, et une valise personnalisés (avec logo) pour le formateur
- un classeur ou pochette rabats avec fiches de formation pour les formés
- une brochure pour une présentation générale de la formation
- des affiches (A3, grands formats sur baches)
- des jeux sur bâche accompagnés de cartes de jeux



www.compartnersgroup.com

## 5 Quelques références

Afin de visualiser toutes nos créations (Internet, multimédia, PAO, animations Flash), vous pouvez visiter notre site Internet : [www.compartnersgroup.com](http://www.compartnersgroup.com)





La Signature

[www.compartnersgroup.com](http://www.compartnersgroup.com)

Les tarifs du CD-Rom de formation dépendent d'une analyse du support lors d'un rendez-vous, du nombre de pages et de leurs complexités (animations flash, vidéos, commentaires sonorisés ...).

Nous restons à votre disposition pour tous renseignements/demandes d'informations complémentaires ou toute prise de rendez-vous.

Dans l'attente d'une collaboration prochaine, le Groupe Concept Innovation vous souhaite une excellente journée.

Très cordialement.  
Nathalie Lefrançois.

GRAPH-WEB,  
une société du groupe COM PARTNERS  
41 rue de l'Hôtel des postes - 06000 NICE  
Tél. : 33 (0)4.97.08.06.03  
Fax. : 33 (0)4.97.08.06.01  
Courriel : [graphweb@compartnersgroup.com](mailto:graphweb@compartnersgroup.com)  
Site Internet : [www.compartnersgroup.com](http://www.compartnersgroup.com)

Directrice : Nathalie LEFRANCOIS  
Mobile : 06.63.86.36.99