

DOCUMENT DIRECTION



Initié par la Commission Paritaire
de l'Emploi et de la Formation
Professionnelle de la branche
des Commerces de gros

Vous souhaitez...

- * Maintenir votre **compétitivité** dans un **contexte professionnel** en forte **mutation** : évolution du mode d'organisation de la chaîne et des activités logistiques, développement des outils de traitement et de suivi de l'information, évolution des matériels de manutention et de déplacement des produits...
- * Améliorer la **fiabilité** et la **réactivité** des flux logistiques dans votre entreprise et le **travail en équipe**.
- * Renforcer les **compétences-clés** de vos équipes pour faire de votre plateforme logistique le centre de la **performance** de votre entreprise.
- * Faciliter l'arrivée d'un **nouveau matériel**, changer l'**organisation du travail** dans votre entreprise.
- * Développer votre **activité** sur un **marché concurrentiel**, avec des prestations sur l'ensemble de la **chaîne logistique** : approvisionnement, transport et stockage pour le compte de tiers.
- * Développer la **qualité de service** rendu à vos clients et les **services associés** à l'activité logistique.
- * Vous mettre en conformité avec les **contraintes réglementaires** relatives à la **sécurité**, l'**hygiène**, la **qualité**, l'**environnement**.
- * **Adapter les compétences de vos collaborateurs** pour faire face à l'évolution des métiers de la logistique : **technicité** et **complexité** croissantes, **diversité** des produits à préparer, **traçabilité**, **informatisation** et **automatisation** des process de travail : systèmes de commande vocale, logiciels de gestion intégrée (ERP)...
- * Donner les moyens à vos **opérateurs logistiques** de **réagir face aux aléas** d'une préparation de commande ou d'une réception, d'**alerter** les bons interlocuteurs, de **transmettre** les informations à la hiérarchie pour améliorer les process...
- * **Fidéliser** vos équipes logistiques, notamment via la **reconnaissance** et la **valorisation** de leur l'expérience, en leur permettant d'obtenir un diplôme.
- * **Attirer et intégrer des jeunes** sur vos **activités logistiques** : réception des marchandises, préparation de commande, contrôle des marchandises avant expédition, expédition des marchandises.



Un de ces éléments a retenu votre attention ?

Les formations « Compétences clés » : une réponse efficace et rapide à vos besoins !

La performance de votre entreprise repose sur la participation active de tous vos collaborateurs et sur la maîtrise de « compétences clés » indispensables pour s'adapter à l'évolution de l'organisation du travail et des technologies...

Un levier de performance pour faire avancer votre entreprise

Compétences clés : de quoi parle-t-on ?

Utiliser de nouveaux documents professionnels, rédiger une note professionnelle, expliquer un dysfonctionnement, utiliser facilement l'outil informatique, travailler en équipe... : pour certains salariés de vos activités logistiques, ces **situations de travail** posent parfois problème.

La raison ? Sans doute une maîtrise insuffisante des « compétences clés » : **communication écrite ou orale, calcul et gestion de l'espace, organisation du travail, informatique.**

Maîtrise des Compétences clés : les bases de l'efficacité

Permettre à un salarié de renforcer ses « compétences clés », c'est le mettre en capacité :

- d'exercer son activité avec plus d'autonomie et d'efficacité ;
- de transférer ses compétences dans d'autres situations de travail ;
- d'évoluer plus facilement dans son parcours professionnel ;
- de s'associer activement à votre projet d'entreprise.

Besoins en Compétences clés : comment les repérer ?

La maîtrise insuffisante des compétences clés est parfois difficile à repérer dans l'entreprise. Certains salariés en difficulté adoptent en effet des **stratégies de contournement** : ils évitent les écrits administratifs, demandent à un collègue de remplir un document...

De votre côté, vous redoutez que les salariés concernés se sentent remis en cause dans leurs compétences techniques, voire « stigmatisés »...

Rassurez-vous... rassurez les salariés !

Intergros met à votre disposition un dispositif de formation sur-mesure en cohérence avec vos besoins et vos pratiques professionnelles.

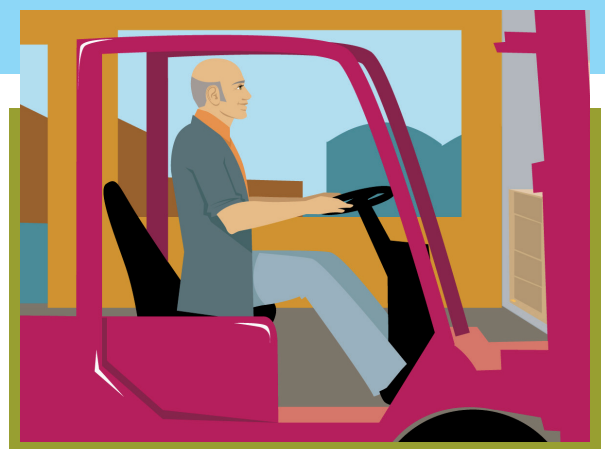
Initié par les partenaires sociaux de la Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi et la Formation Professionnelle (CPNEFP) de la branche des Commerces de gros, le dispositif de formation aux Compétences clés s'inscrit dans le cadre d'un partenariat national conclu avec l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme (ANLCI).

L'enjeu : **accompagner les mutations économiques, technologiques et organisationnelles qui impactent fortement les métiers de la logistique**, et donc une grande partie des salariés des entreprises du secteur. Et favoriser ainsi l'acquisition d'un « socle commun de compétences » permettant à tout salarié de se maintenir et d'évoluer dans son emploi.

Le dispositif Compétences clés dans la logistique a été construit sur mesure par le **département Etudes et Développement d'Intergros** (Observatoire du Commerce Interentreprises - OCI) avec la participation de l'Education nationale (CAFOC de Nantes) et de la société CG Conseil.

Il bénéficie du **soutien financier du Fonds Paritaire de Sécurisation des Parcours Professionnels (FPSPP)**.

A la clé : des financements privilégiés pour **accompagner le développement des compétences clés des salariés des entreprises du commerce interentreprises.**



Un dispositif opérationnel adapté à la réalité de votre entreprise

Les formations « **Compétences clés** » sont conçues spécifiquement pour répondre aux besoins des salariés de la logistique : caristes, réceptionnaires, préparateurs de commande, manutentionnaires, agents d'expédition et chefs d'équipe.



ETAPES CLÉS

Information sur le dispositif

Remise de **grilles de repérage des besoins** au salarié



Le salarié prépare l'entretien.



Entretien-repérage « Salarié - Responsable »

Identification conjointe des modules de formation à suivre



Vous validez le parcours de formation.



Choix d'un organisme de formation

(Liste fournie par Intergros)

Transmission des éléments nécessaires pour la formation



Formation

Au choix, **16 modules « Compétences clés »** accessibles en fonction des besoins du salarié



Evaluation des acquis en entreprise



Bilan final organisme de formation / salarié / entreprise

EN PRATIQUE

- Désignez un référent au sein de l'entreprise.
- Utilisez **les dépliants salariés et référents** proposés par Intergros pour faire passer les bons messages en interne.

- Donnez au salarié **les grilles de repérage des besoins** au moins une semaine avant l'entretien pour l'aider à se préparer !

- Le salarié remplit les grilles de repérage seul ou avec son responsable lors d'un entretien. Il n'a rien à rédiger, juste à se situer (je sais faire, j'ai encore des difficultés, je ne sais pas faire) par rapport à des situations professionnelles concrètes. Exemples : décrire et expliquer les activités réalisées dans l'entrepôt, évaluer si une palette entre dans un emplacement, rechercher un document ou une information en utilisant un outil informatique...

- Le ou les modules de formation sont identifiés par le salarié avec son responsable : le parcours est ainsi adapté à ses besoins spécifiques.

- Signez une **charte tripartite Entreprise / Salarié / Organisme de formation**.

- Les formations correspondent à des situations professionnelles vécues par les salariés des métiers de la logistique.
- Avec votre accord, elles s'appuient sur des documents et des outils utilisés dans votre entreprise : affiche de procédures et de consignes, lettre de voiture du transporteur, système de commande vocal, plaque de charge...

- La progression du salarié est évaluée par son responsable tout au long du parcours de formation. A l'appui : **les fiches de suivi de la formation**.

- Réalisé à l'issue du parcours de formation, ce bilan vise 2 objectifs : identifier les domaines sur lesquels le salarié a progressé et lui proposer, si besoin, un nouveau module de formation.
- Les formations suivies peuvent faciliter l'accès du salarié à un diplôme* sans suivre une nouvelle formation, via la VAE ou en se présentant en candidat libre.

* Titres Professionnels (Cariste d'entrepôt, Agent magasinier, Préparateur de commande en entrepôt, Agent d'intervention en distribution automatique), CAP (Emballeur professionnel, Agent de messagerie et d'entreposage), Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité (CACES), Brevet informatique et internet (B2i).

5 points forts, gages d'efficacité

1. **Le repérage des besoins en compétences**, indispensable pour des formations ciblées, sans perte de temps.
2. **Des outils simples et accessibles** à toutes les étapes de la mise en œuvre.
3. **Des parcours de formation sur mesure** adaptés au contexte de votre entreprise et aux besoins des salariés.
4. **Un réseau d'organismes de formation qualifiés** prêts à adapter leurs interventions à vos besoins.
5. **Une prise en charge financière optimisée** des coûts pédagogiques et des salaires.

Entreprise, salariés : partagez les avantages !

SALARIÉS

- ▶ Opportunité de faire le point sur ses besoins en formation et ses axes de progression.
- ▶ Apprentissage dans un contexte sécurisant, en prise directe avec le monde professionnel.
- ▶ Gain de confiance et remobilisation sur son parcours professionnel.
- ▶ Accès possible à la certification professionnelle.
- ▶ Compétences directement exploitables en entreprise et dans la vie privée.
- ▶ Valorisation, reconnaissance et promotion dans l'entreprise et dans la vie sociale.

ENTREPRISE

- ▶ Implication des salariés dans le projet d'entreprise, valorisation, motivation et fidélisation.
- ▶ Opérateurs logistiques plus autonomes sur leur poste de travail, mieux adaptés aux exigences de leur métier, plus réactifs et mieux armés pour évoluer.
- ▶ Responsabilisation et montée en compétences des responsables et des référents.
- ▶ Efficacité du travail en équipe, réduction des erreurs et des risques d'accidents du travail, meilleure disponibilité des encadrants.
- ▶ Accès élargi aux formations techniques et certifiantes pour les salariés les moins qualifiés.
- ▶ Respect de l'obligation du maintien de l'employabilité des salariés.

16 modules de formation accessibles en fonction des besoins de chaque salarié

Communication à l'oral et à l'écrit

- * Se familiariser avec les consignes professionnelles écrites et orales (120h minimum)
- * Exprimer à l'oral et à l'écrit des faits, des situations de façon précise et concise (30h minimum)
- * S'adapter à son interlocuteur dans les discussions professionnelles (30h minimum)
- * Produire une note d'analyse et de traitement d'un problème et l'argumenter à l'oral (20h minimum)

Calcul et gestion de l'espace

- * Maîtriser le calcul et se repérer dans l'espace de travail (50h minimum)
- * Être à l'aise dans les pourcentages et l'agencement d'éléments pour agir en sécurité (30h minimum)
- * Être plus efficace dans des situations professionnelles demandant un recours au calcul et/ou une bonne représentation dans l'espace (20h minimum)

Organisation du travail

- * Organiser son travail en intégrant des règles et des contraintes (30h minimum)
- * Développer des méthodes d'organisation pour optimiser ses actions (20h minimum)
- * Réagir efficacement face aux aléas (20h minimum)
- * S'organiser et interagir dans le cadre d'un travail en équipe (20h minimum)
- * Améliorer ses méthodes de travail par l'analyse de ses expériences (20h minimum)

Informatique

- * Se familiariser avec les outils informatiques pour agir plus efficacement dans sa vie professionnelle (50h minimum)
- * Rédiger et transmettre une note d'information avec un logiciel de traitement de texte (20h minimum)
- * Créer des outils de suivi et de gestion du temps avec un logiciel de type tableur (20h minimum)
- * Créer des supports efficaces de communication avec les outils numériques adaptés (20h minimum)

6 clés de réussite pour mettre toutes les chances de votre côté !

1. Instaurez un climat de confiance au sein de l'entreprise

C'est la **condition indispensable** au bon déroulement de la démarche et à la réalisation efficace de votre projet d'entreprise.

Conseils utiles !

- **Informez et impliquez** tous les acteurs de l'entreprise concernés par la démarche : les responsables, les représentants du personnel, les salariés eux-mêmes.
- **Facilitez la mise en œuvre de la démarche** : aménagement de l'emploi du temps des salariés, organisation interne de l'entreprise...

2. Rassurez les salariés concernés

La formation est à **visée professionnelle et opérationnelle**, en aucun cas scolaire. Et leurs compétences techniques ne sont pas du tout remises en cause !

Conseils utiles !

- **Rappelez la finalité des formations** afin d'éviter toute stigmatisation : leur donner les moyens de progresser et d'être plus performants dans leur activité professionnelle.
- **Soyez convainquant** : il ne s'agit ni de leur faire passer un examen, ni d'évaluer leurs performances.

3. Désignez un référent « Compétences clés »

Il remplit un **rôle pivot essentiel** au sein de l'entreprise : animation interne, information des responsables chargés d'encadrer les salariés, participation à l'évaluation des besoins en compétences, accompagnement des salariés de A à Z, en lien avec l'organisme de formation.

Conseils utiles !

- Nommez le référent, dès le lancement de la démarche, pour sa capacité à **rassurer et motiver le salarié** et à **instaurer un climat de confiance** au sein de l'entreprise.
- Son relationnel est essentiel pour **assurer la bonne circulation des informations** entre tous les intervenants.



4. Impliquez les responsables

Aux côtés des bénéficiaires de la formation, ce sont les **acteurs centraux de la démarche** : repérage des besoins en formation, accompagnement des salariés, évaluation des acquis de la formation.

Conseils utiles !

- Associez-les à la démarche dès son lancement, **en amont des entretiens** de repérage des besoins en formation.
- Donnez-leur **le temps et les moyens** pour conduire efficacement leur mission.

5. Appuyez-vous sur votre partenaire formation

Spécialiste des savoirs de base et des métiers de la logistique, l'organisme **adapte la formation au contexte de votre entreprise**, à partir des informations que vous leur communiquez, et aux besoins de chaque salarié.

Conseils utiles !

- La liste des organismes de formation partenaires spécialisés sera fournie par Intergros. Tenus par un engagement à respecter les conditions pédagogiques de la démarche et à la confidentialité, ils ne sont pas autorisés à diffuser des informations sur votre entreprise à des tiers.
- **Transmettez les documents et outils professionnels utilisés dans votre entreprise** : modes opératoires, logiciel de gestion des stocks, étiquettes, pictogrammes, affiches... Vos salariés seront formés sur des situations directement liées à leur univers de travail.

6. Évaluez les formations conduites

Mesurer l'impact des formations, aussi bien sur les compétences des salariés que sur la performance de l'entreprise, est indispensable pour analyser votre **retour sur investissement** et devenir encore plus performant !

Conseils utiles !

- Utilisez les **fiches de suivi de la formation** mises à votre disposition par Intergros.
- N'hésitez pas à **valoriser** en interne **les résultats** obtenus : vous agirez positivement sur la motivation et la fidélisation de vos équipes !

Intergros à vos côtés tout au long de la démarche !

Vous bénéficiez d'un accompagnement de proximité avec les délégations régionales d'Intergros.

* Aide à la définition de votre projet et de vos objectifs
« emploi – compétences »

* Mise à disposition d'une gamme d'outils pratiques
Compétences clés

- Supports de sensibilisation et de communication ciblés en direction des salariés et des référents « Compétences clés »
- Grilles de repérage des besoins en formation
- Fiches de suivi de la formation

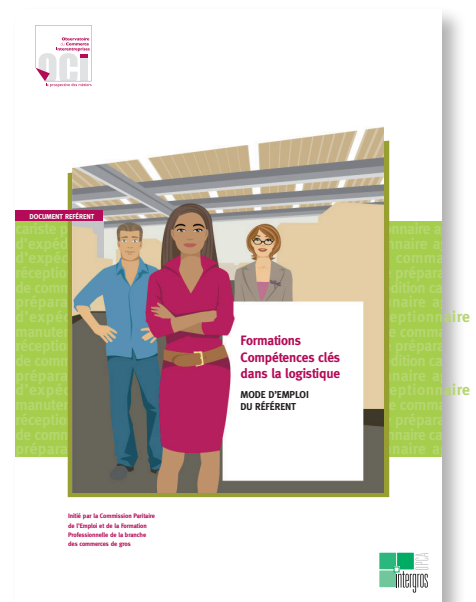
Disponibles auprès des délégations régionales d'Intergros ou sur www.intergros.com

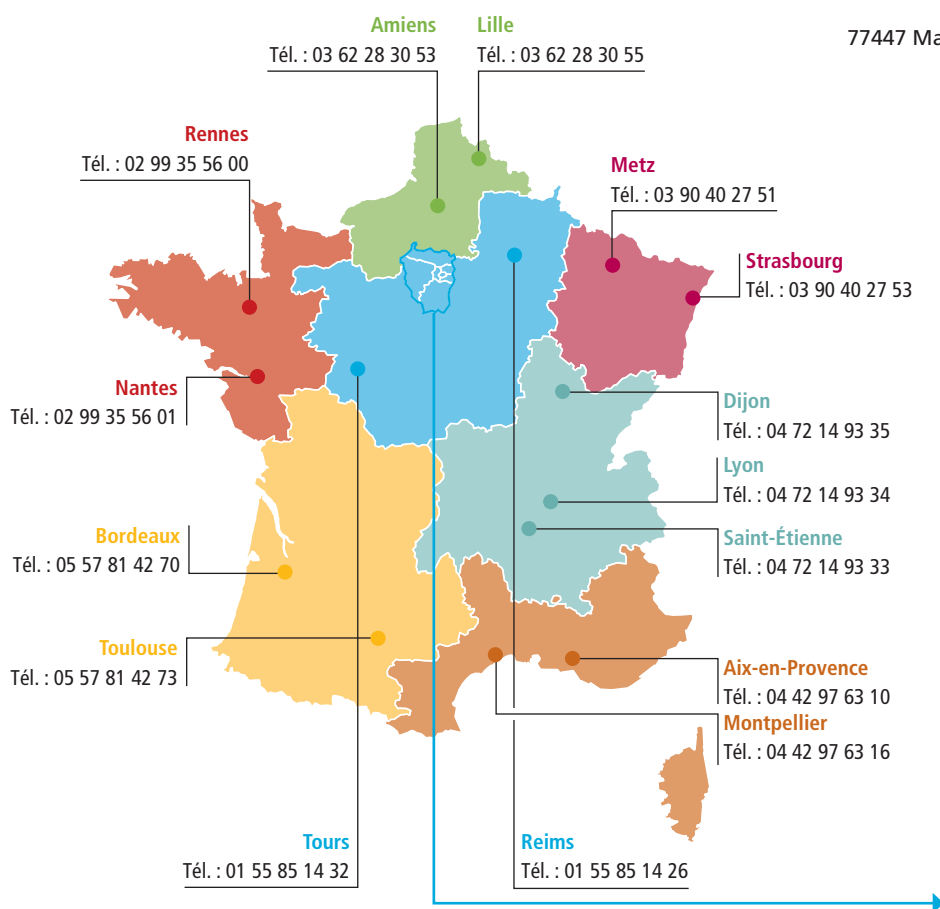
* Mise en place d'un réseau d'organismes de formation qualifiés à votre service, sélectionnés pour leur double expertise : expérience dans la formation aux savoirs de base et connaissance des métiers de la logistique

Financement des actions et des salaires

Avec le soutien du Fonds Paritaire de Sécurisation des Parcours Professionnels (FPSPP), INTERGROS finance jusqu'à 100 % des coûts pédagogiques et des salaires. Plafonds horaires : 25 euros pour le coût pédagogique et 18 euros pour la rémunération.

Pour plus d'information :
parlez-en à la délégation
Intergros de votre région !
www.intergros.com





- 1 Paris Tél. : 01 55 85 14 21
- 2 Versailles Tél. : 01 55 85 14 33
- 3 Évry Tél. : 01 55 85 14 27
- 4 Nanterre Tél. : 01 55 85 14 28
- 5 Saint-Denis Tél. : 01 55 85 14 31
- 6 Créteil-Rungis Tél. : 01 55 85 14 23
- 7 Cergy-Pontoise Tél. : 01 55 85 14 38

région parisienne

LES DÉLÉGATIONS INTERGROS

<p>Grand-Nord Parc des Prés Bâtiment L - 1^{er} étage 29 rue Denis Papin 59650 Villeneuve d'Ascq Fax : 03 62 28 30 65</p>	<p>Grand-Est 200 avenue de Colmar 67100 Strasbourg Fax : 03 90 40 27 59</p>	<p>Centre-Est Parc Gvio 1 rue des Vergers Hall B 69760 Limonest Fax : 04 26 55 31 80</p>	<p>Méditerranée Espace Wagner Bâtiment B 10 rue du Lieutenant-Parayre 13858 Aix-en-Provence Cedex 3 Fax : 04 42 97 63 15</p>	<p>Grand-Île-de-France 29 promenade Michel-Simon 93160 Noisy-le-Grand Fax : 01 55 85 14 39</p>	<p>Sud-Ouest Immeuble « Porte de Bègles » Bâtiment A, 2^e étage 1 quai Wilson 33130 Bègles Fax : 05 24 07 15 40</p>	<p>Grand-Ouest 10 bis avenue Henri-Fréville 35200 Rennes Fax : 02 99 35 56 09</p>
--	--	---	---	---	--	--

CPNEFF des commerces de gros

Des partenaires au service de la formation

Contact : Secrétariat de la CPNEFF
cgi@cgi-cf.com
Tél : 01 44 55 35 00



L'Observatoire
du Commerce Interentreprises INTERGROS
12, avenue Ampère - Champs-sur-Marne
77447 Marne-la-Vallée
Tél. 01 60 95 66 71

L'Organisme Paritaire Collecteur Agréé
du commerce de gros
et du commerce international
Arrêté ministériel du 22 mars 1995
J.O. du 31 mars 1995

