



**RESSOURCES**  
Formation

## **DE LA SUITE DANS VOS PROJETS**

- **Anticiper**
- **Former**
- **Réussir**

## **Catalogue 2016**

355, Rue Pierre SEGHERS– 84000 AVIGNON  
Tel : 04 90 84 05 90 - Fax : 04 90 84 05 89  
contact : p.fontana@ressources84.fr

# Exigences professionnelles

## Responsabilité sociale

- **Proposer**

des modules sur-mesure

- **Faciliter**

l'intégration des salariés

- **Favoriser**

leur implication

- **Développer**

leurs compétences

- **Accompagner**

l'évolution des qualifications

# SOMMAIRE

<b>Les formations techniques</b>	<b>4</b>
<b>Hygiène et qualité alimentaires</b>	<b>5</b>
■ Initiation Qualité-Hygiène-Sécurité	6
■ Hygiène au poste de travail	6
■ Formation au système HACCP	7
■ Mise en place de la démarche HACCP	7
■ Formation au système qualité	8
■ Méthodes de nettoyage et de désinfection	8
<b>Prévention des risques</b>	<b>9</b>
■ Sécurité des personnes	10
■ Gestes et postures	10
<b>Conduite d'installation agroalimentaire / Logistique</b>	<b>11</b>
■ Initiation à la conduite d'une ligne de production	12
■ Préparations de commandes	13
<b>Les formations efficacité professionnelle et personnelle</b>	<b>14</b>
<b>Management, communication, commercial, intégration</b>	<b>15</b>
■ Formation communication	16
■ Formation management de proximité	17
■ Formation Gestion des conflits	18
■ Entretiens commerciaux	19
■ CIPI, PPI (intégration intérimaires)	20
<b>Les formations compétences clés</b>	<b>21</b>
<b>Français</b>	<b>22</b>
■ Remise à niveau Français	23
■ Se réconcilier avec l'écrit	23
■ FLE, Français Langue Etrangère	24

# Les formations techniques

# HYGIENE

## Formation en inter-entreprises

Nous consulter pour les programmes en intra-entreprise

### Méthodologie

Etude de cas concrets

Mise en situation

Apports théoriques

Evaluation des acquis et correction des points d'amélioration

Documents remis à l'apprenant

Contact : Pascale FONTANA

T. : 04 90 84 05 90 – Courriel : [p.fontana@ressources84.fr](mailto:p.fontana@ressources84.fr)

**1 jour**

## **INITIATION QUALITE-HYGIENE-SECURITE**

**Objectif :** permettre aux salariés travaillant dans les entreprises du secteur agroalimentaire d'acquérir les connaissances de base en matière d'hygiène, de qualité et de sécurité

**Programme :**

- ▶ L'organisation d'une entreprise agroalimentaire
- ▶ Les différentes gammes de produits alimentaires
- ▶ La mise en place d'une démarche qualité
- ▶ Les denrées alimentaires : risques de contamination, origines et conséquences
- ▶ Les bonnes pratiques en faveur de l'hygiène
- ▶ Les statistiques Accidents de Travail et Maladies Professionnelles
- ▶ La prévention des risques liés à l'activité physique : équipement, règles de circulation, manutention des charges

**Public :** salariés en inter et intra entreprise ; demandeurs d'emploi

**1 jour**

## **HYGIENE AU POSTE DE TRAVAIL**

**Objectif :** comprendre les conséquences d'un manque d'hygiène sur la sécurité alimentaire du consommateur et participer aux démarches de prévention des risques sanitaires

**Programme :**

- ▶ Qu'est-ce que l'hygiène et pourquoi des mesures d'hygiène
- ▶ Les microbes : qui sont-ils ? Où et comment vivent-ils ?
- ▶ Origine et conséquences des contaminations
- ▶ Le nettoyage et la désinfection du matériel et des locaux
- ▶ L'application à son poste de travail

**Public :** salariés en inter et intra entreprise ; demandeurs d'emploi

**1 jour**

## **FORMATION AU SYSTEME HACCP**

**Objectif :** acquérir une méthode pour analyser les dangers, évaluer les risques et maîtriser les points critiques liés à l'hygiène alimentaire

**Programme :**

- ▶ Définition et historique de l'HACCP
- ▶ Rappel de la réglementation sur les risques
- ▶ Directives européennes et textes associés aux arrêtés ministériels
- ▶ Nature et dangers physiques, chimiques et microbiologiques dans l'étude HACCP et risques pour le consommateur
- ▶ Principes et étapes de la méthode
- ▶ Bonnes pratiques d'hygiène dans les ateliers de fabrication

**Public :** salariés en inter et intra entreprise ; demandeurs d'emploi

**1 jour**

## **MISE EN PLACE DES DEMARCHE\$ HACCP**

**Objectif :** mettre en application la méthode HACCP dans les ateliers de production dans le respect de la réglementation

**Programme :**

- ▶ Audit HACCP
- ▶ Identification des règles à adapter pour chaque atelier
- ▶ Composition de l'équipe HACCP
- ▶ Description du processus de fabrication
- ▶ Analyse des risques et des CCP
- ▶ Actions préventives et correctives
- ▶ Conservation des traces de l'application de la méthode
- ▶ Modes de surveillance et de contrôle

**Public :** salariés en inter et intra entreprise ; demandeurs d'emploi

**1 jour**

## **FORMATION AU SYSTÈME QUALITE**

**Objectif** : comprendre les composantes d'un système qualité et participer activement aux démarches de progrès en relation avec la prévention des risques sanitaires

**Programme** :

- ▶ La démarche qualité : certification et normes
- ▶ Les enjeux de la qualité : pour l'entreprise, les salariés, les clients
- ▶ Les différents risques dans la transformation des produits alimentaires
- ▶ La réglementation relative à l'hygiène et à la qualité des denrées alimentaires
- ▶ Le contrôle de la qualité : définition, plan et système de contrôle
- ▶ L'auto-contrôle : modalités de mise en œuvre ; méthodes

**Public** : salariés en inter et intra entreprise ; demandeurs d'emploi

**1 jour**

## **METHODES DE NETTOYAGE ET DE DESINFECTION**

**Objectif** : définir l'importance des opérations de nettoyage –désinfection dans la maîtrise de l'hygiène. connaître les aspects sécurité produits et leur spécificités . savoir réaliser un plan de nettoyage-désinfection adapté au matériel et à l'activité de l'entreprise

**Programme** :

- ▶ Les dangers : nature et importance
- ▶ Notions essentielles sur la vie des micro-organismes
- ▶ Les sources de contamination
- ▶ Définition du nettoyage, désinfection, réglementation
- ▶ Caractéristiques et emploi des détergents désinfectants
- ▶ Plan de nettoyage-désinfection

**Public** : salariés en inter et intra entreprise ; demandeurs d'emploi



# PREVENTION DES RISQUES

## Formation en inter-entreprises

Nous consulter pour les programmes en intra-entreprise

### Méthodologie

Apports théoriques et pratiques

Formation interactive

Diaporama et apport de matériel

Démonstration de la bonne gestuelle

Evaluation des acquis et de la formation

Document remis à l'apprenant

Attestation de formation

**Contact : Pascale FONTANA**

**T. : 04 90 84 05 90 – Courriel : [p.fontana@ressources84.fr](mailto:p.fontana@ressources84.fr)**

**1 jour**

## **SECURITE DES PERSONNES**

**Objectif** : identifier les risques liés à l'activité professionnelle et adopter une attitude favorable à leur prévention

**Programme** :

- ▶ Les accidents de travail et maladies professionnelles
- ▶ Les différentes instances en charge de la sécurité
- ▶ Les champs d'action en sécurité : prévention, protection, réparation
- ▶ Les différents types de risques
- ▶ Les protections adaptées
- ▶ La signalétique
- ▶ Les règles à respecter

**Public** : salariés en inter et intra entreprise ; demandeurs d'emploi

**1 jour**

## **GESTES ET POSTURES**

**Objectif** : prévenir les risques liés à l'activité physique dans le but de modifier et limiter les comportements à risque

**Programme** :

- ▶ Description des situations rencontrées sur le poste de travail
- ▶ Le corps humain, notions d'anatomie et physiologie
- ▶ Les pathologies liées à l'activité physique
- ▶ La prévention des accidents de transport et de manipulation
- ▶ Les règles de manutention de charges
- ▶ Mise en application sur son poste de travail

**Public** : salariés en inter et intra entreprise ; demandeurs d'emploi

# **CONDUITE D'INSTALLATION EN PRODUCTION, PREPARATION DE COMMANDES**

- ▶ **Conducteur de machine/de ligne**
- ▶ **Préparateurs de commandes**

## **Formation en inter-entreprises**

Nous consulter pour les programmes en intra-entreprise

### Méthodologie

Etude de cas concrets

Mise en situation et atelier pratique

Apports théoriques

Evaluation des acquis et correction des points d'amélioration

Documents remis à l'apprenant

**Contact : Pascale FONTANA**

**T. : 04 90 84 05 90 – Courriel : p.fontana@ressources84.fr**

## **INITIATION A LA CONDUITE D'UNE LIGNE DE PRODUCTION**

**Objectifs** : être capable de conduire une installation de façon autonome afin d'être efficace dans la conduite de machines et/ou de lignes de production

- ▶ Réaliser l'ensemble des opérations de conduite, de surveillance et d'entretien des équipements
- ▶ Conduire et surveiller une opération de production sur une installation ou machine automatisée
- ▶ Fabriquer des produits industriels conformes aux normes requises dans le respect des délais, qualité, quantité et règles d'hygiène et de sécurité
- ▶ Acquérir une connaissance du processus global de production et des contraintes économiques d'une entreprise

### HYGIENE ET SECURITE ALIMENTAIRE

- accueil
- présentation métier opérateur
- présentation formation
- la tenue de travail
- comportements

### HYGIENE ET SECURITE ALIMENTAIRE – HACCP - PRODUCTIVITE

- définitions (productivité, cadences efficacité...)
- indicateurs de production
- Graphiques

### PRODUCTIVITE ORGANISATION

- cadence
- mesures
- les documents de production
- structure d'entreprise
- le poste de travail
- ordonnancement, planification

### QUALITE

- définition
- procédures
- contrôles

### MAINTENANCE

- les niveaux de maintenance
- les types de maintenance

### EVALUATION

- Questions à Choix Multiples
- entretien individuel
- Clôture

**Public** : salariés en poste ou nouveaux salariés

## **PREPARATION DE COMMANDES**

**Objectifs : Etre capable de réaliser toutes les opérations de préparation de commandes en apprenant les techniques et l'environnement logistique**

L'entreprise et la logistique

La préparation de commandes dans la logistique

La préparation de commandes

L'emballage des produits

L'expédition

L'informatique appliquée aux opérations de préparation de commandes (Voice Picking, Code-barres,...)

Le groupage/dégroupage des produits

### **Programme**

Introduction

- L'entreprise et la logistique

- La préparation de commandes dans la logistique

L'organisation du stockage des produits au sein d'un entrepôt

- La codification et l'implantation des produits au sein d'un entrepôt ou d'une plateforme logistique

- La codification des emplacements

La préparation de la commande d'un client

La préparation des commandes de plusieurs clients

La préparation et la livraison des commandes

Le contrôle, l'emballage et le calage des produits

L'étiquetage et la palettisation des colis

L'utilisation du lecteur de code à barres dans la préparation de commandes

L'utilisation du Voice Picking dans la préparation des commandes

Le groupage/dégroupage des produits

**Public :** salariés en poste ou nouveaux salariés

# **Les formations efficacités professionnelles et personnelles**



**T. 04 90 84 05 90**

# MANAGEMENT COMMUNICATION COMMERCIAL INTEGRATION

## Formation en inter-entreprises

Nous consulter pour les programmes en intra-entreprise

### Méthodologie

Apports théoriques

Autodiagnostic

Mise en situation

Evaluation des acquis

Documents remis à l'apprenant

Contact : Pascale FONTANA

T. : 04 90 84 05 90 – Courriel : p.@ressources84.fr

## **COMMUNICATION ET LEADERSHIP**

Objectifs : mieux se connaître pour bien communiquer, comprendre les mécanismes qui régissent les relations interpersonnelles afin d'adopter le style de communication approprié pour affirmer son leadership.

Comprendre le fonctionnement de la communication  
Optimiser la communication  
Exercer son leadership

### **1 – COMPRENDRE LE FONCTIONNEMENT DE LA COMMUNICATION**

- Le schéma de ma communication
- les difficultés de la communication
- les pertes et les obstacles

Travaux pratiques : réflexion en groupe

- les 3 registres de la communication

Faits / opinion / sentiments  
Travaux pratiques : exercices d'identification

### **2 – OPTIMISER LA COMMUNICATION**

- travailler sur soi et ses compétences relationnelles
- connais-toi toi-même
- gérer son stress
- observer et comprendre les attitudes

Travaux pratiques : exercices de repérage des attitudes

- les apports de l'analyse transactionnelle dans la relation inter personnelle

Travaux pratiques : travail en sous groupes, construction de l'égogramme

### **3 – EXERCER SON LEADERSHIP**

- l'écoute active, une modalité déterminante

Travaux pratiques : exercice d'écoute

- adopter la bonne position de vie, faites preuve d'assertivité

Travaux pratiques : saynètes

- savoir transmettre des consignes et gérer les situations conflictuelles

Travaux pratiques : mise en situation

Public : toute personne amenée à être en contact avec du public, (clients, collaborateurs...)



# **COMMUNICATION, ENCADREMENT DE PROXIMITE ET CHEF D'EQUIPE**

**Objectifs :** Mieux se connaître pour bien communiquer. Comprendre les mécanismes qui régissent les relations interpersonnelles afin d'adopter le style de management approprié pour conduire l'amélioration continue de la qualité.

## **COMMUNICATION ET LEADERSHIP**

### **- Comprendre le fonctionnement de la communication**

Le schéma de la communication / Les difficultés de la communication

### **- Optimiser la communication**

Les 3 registres de communication / Observer et décrypter les messages

*Travaux pratiques : réflexion de groupe, mise en situation*

## **TRAVAILLER SUR SOI POUR DEVELOPPER SES COMPETENCES RELATIONNELLES**

### **- Mieux se connaître pour mieux comprendre les autres**

Développer la confiance en soi / Se connaître et connaître ses attitudes dominantes

### **- Développer son intelligence émotionnelle**

### **- Les outils pour mieux communiquer**

L'écoute active : une modalité déterminante / La PNL : un outil inné à développer

Les apports de l'analyse transactionnelle dans la relation interpersonnelle

*Travaux pratiques : mise en situation, exercices d'écoute et d'observation*

## **CONNAITRE ET ADAPTER SON STYLE DE MANAGEMENT**

### **- Le management situationnel**

Les principes / A chacun son style

### **- Choisir le style approprié**

Faire face aux situations / Le style directif, persuasif, participatif, délégatif

### **- Faire évoluer son style de management**

Faire évoluer son comportement / Pour un collaborateur / Pour l'équipe

*Travaux pratiques : autodiagnostic, repérage de style, plan d'action personnel*

## **GERER ET MAITRISER LES SITUATION DELICATES**

### **- Comprendre le rôle des émotions**

L'intelligence émotionnelle au service de la bonne entente

### **- Repérer les sources potentielles de conflit**

### **- Désamorcer et tirer partie de la situation**

Posture et attitude

*Travaux pratiques : mise en situation*

**Public concerné :** Toute personne amenée à travailler en équipe et à encadrer des collaborateurs

## **COMMUNICATION ET GESTION DES CONFLITS**

### **Objectifs**

Mettre en lumière les difficultés qui peuvent nuire à une bonne communication.

Conduire les stagiaires à approfondir la connaissance qu'ils ont d'eux même dans le cadre de la relation à l'autre.

Prendre conscience de sa posture managériale afin d'adopter la meilleure approche de communication avec ses collaborateurs, en fonction des comportements et des situations.

Apprendre à transmettre des consignes efficacement et à gérer des situations difficiles afin d'éviter qu'elles deviennent des situations conflictuelles. Gérer les situations conflictuelles.

### **Contenu**

#### **Journée 1**

##### **RECENSER LES SITUATIONS**

A partir du témoignage des stagiaires et des différents échanges comprendre l'approche qu'il faut avoir pour faire face aux situations difficiles

##### **COMPRENDRE LA COMMUNICATION ET SES EFFETS**

Comment fonctionne la communication entre encadrant et subordonnés : comment cela fonctionne ? Qui je suis face à l'autre ? Comment adapter ma communication ?

#### **Journée 2**

##### **AMELIORER SA POSTURE MANAGERIALE ET MIEUX COMMUNIQUER**

Trouver son style de management et l'adapter aux différentes situations pour avoir l'attitude appropriée

##### **GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES**

Comprendre les mécanismes du « dérapage » des situations, comprendre les techniques du « désamorçage ». Mettre des techniques en pratique.

Pour chaque partie de ce contenu des mises en situations sont prévues sous forme d'échanges ou de sketches.

### **Méthodes et moyens pédagogiques**

Apports théoriques et Etude de cas

Paperboard, papier, vidéoprojecteur

Travaux pratiques : autodiagnostic individuel de son style dominant, exercices de repérage

Evaluation de la formation

Public : toute personne amenée à être en contact avec du public, (clients, collaborateurs...)

## **CONDUIRE DES ENTRETIENS DE NEGOCIATION EN FACE A FACE ET AU TELEPHONE**

**Objectif :** Comprendre et maîtriser les principes, les techniques et les outils qui permettent de conduire une négociation avec un client et/ou un prospect jusqu'à la conclusion de la vente. Déterminer et anticiper les stratégies pour gérer la relation avec l'acheteur et faire face aux différentes situations (objections, refus, blocages...)

1. Comprendre le comportement d'achat
2. Se préparer : L'avant-vente
3. Consulter
4. Convaincre
5. Concrétiser et Consolider

### **COMPRENDRE LE COMPORTEMENT D'ACHAT**

Mesurer le poids des facteurs explicatifs

Besoins et motivations : apprendre à les repérer

L'image de l'entreprise, celle du vendeur et la perception qu'en a le client

*Travaux pratiques : réflexions de groupe*

### **SE PREPARER : L'AVANT VENTE**

La préparation : une nécessité !

5 principes pour bien préparer sa négociation

Les outils d'aide à la vente

*Travaux pratiques : construction d'un argumentaire*

### **CONSULTER**

Réussir dès le premier contact avec le client

Découvrir les besoins par des techniques de questionnement

Synthétiser et avancer vers la solution

*Travaux pratiques : construction d'un plan de découverte, mises en situation*

### **CONVAINCRE**

Utiliser l'argumentaire et le vocabulaire adapté à votre client

Contrôler l'impact de vos arguments

Faire face et traiter les objections

*Travaux pratiques : mises en situation, débriefing*

### **CONCRETISER ET CONSOLIDER**

A quel moment conclure ? Repérer les signaux d'achat

Obtenir un engagement

Prendre congé et anticiper la suite de la relation avec le client

*Travaux pratiques : mises en situation, débriefing*

Public : toute personne amenée à être en contact avec des clients

## **CIPI, PPI / intégration intérimaires en Industrie agroalimentaire ou en Logistique**

**Objectifs :** accueillir de nouveaux salariés et réussir leur intégration en assurant la transmission des pratiques professionnelles et en facilitant l'adaptation au poste de travail

### **Programme :**

- ▶ Présentation du secteur d'activité concerné
- ▶ Fonctionnement et organisation de l'entreprise
- ▶ Prévention des risques
- ▶ Initiation hygiène, qualité, sécurité
- ▶ Apports techniques théoriques sur le poste de travail et sur le métier concerné
- ▶ communication pour une meilleure intégration
- ▶ Bilan de l'action, période d'intégration

**Public :** intérimaires

# Les formations compétences clés



T. 04 90 84 05 90

# FRANCAIS

## Formation en inter-entreprises

Nous consulter pour les programmes en intra-entreprise

### Méthodologie

Méthode participative

Apports théoriques

Suivi d'activités d'application

Cas pratiques

Evaluation des acquis

Documents remis à l'apprenant

**Contact : Pascale FONTANA**

**T. : 04 90 84 05 90 – Courriel : [p.fontana@ressources84.fr](mailto:p.fontana@ressources84.fr)**

**3 jours**

## **REMISE A NIVEAU en Français**

**– niveau 1**

**Objectifs :** acquérir les fondamentaux en lecture et en écriture ; être autonome dans sa vie quotidienne ; acquérir les savoirs de base en mathématiques

### **Programme :**

- ▶ **Fonctionnel** : remplir des formulaires administratifs ; se repérer dans le temps et l'espace ; comprendre des documents écrits simples ; rédiger des messages simples
- ▶ **Linguistique** : l'alphabet ; les sons ; les règles d'accord ; les mots invariables ; les principaux temps ; les verbes ; les homonymes ; la ponctuation
- ▶ **Mathématique** : les quatre opérations ; les unités de mesure ; les conversions ; les fractions ; les proportions ; les pourcentages

**Public :** demandeurs d'emploi, salariés en entreprise ou en reconversion

**3 jours**

## **SE RECONCILIER AVEC L'ECRIT**

**– niveau 2**

**Objectif :** redécouvrir de façon ludique les règles grammaticales et orthographiques ; écrire efficacement pour être lu et compris ; enrichir son vocabulaire ; communiquer par écrit ; apprendre à se relire et corriger ses erreurs

### **Programme :**

- ▶ Règles fondamentales de l'écrit : grammaire ; orthographe ; conjugaison
- ▶ Construire son écrit
- ▶ Trouver les mots justes

**Public :** demandeurs d'emploi, salariés en entreprise ou en reconversion

## Séances 2 à 3 h - nombres de séances à déterminer au cas par cas

### FLE Français Langue Etrangère

– niveau 1

**Objectifs** : acquérir des compétences de base en français oral et écrit ; maîtriser la syntaxe française et les règles orthographiques et grammaticales ; savoir conjuguer les principaux temps ; développer ses capacités langagières

#### Programme :

► **Communication** : saluer et prendre congé ; se présenter, parler de soi ; remercier, s'excuser ; parler des quantités, du prix ; exprimer un souhait, une intention ; accepter, refuser ; téléphoner ; décrire quelqu'un, quelque chose ; demander quelque chose ; proposer ; s'informer, renseigner quelqu'un ; faire une réservation

► **grammaire** : accord en genre et en nombre du nom et de l'adjectif ; construction de la phrase négative et interrogative ; possessifs et démonstratifs ; prépositions de lieux et de temps ; nombres cardinaux et ordinaux ; expression de la quantité ; pronoms ; conjugaison

**Public** : demandeurs d'emploi, salarié en entreprise

## Séances 2 à 3 h - nombres de séances à déterminer au cas par cas

### FLE Français Langue Etrangère

– niveau 2

**Objectifs** : perfectionner son français à l'oral et à l'écrit ; approfondir sa connaissance des règles grammaticales et orthographiques ; enrichir son vocabulaire et la connaissance des tournures idiomatiques ; savoir conjuguer les principaux temps verbaux ; développer ses capacités langagières

#### Programme :

► **Communication** : comparer des objets ou personnes ; exprimer l'obligation ; demander la permission ; parler d'événements passés, présents, futurs ; exprimer la certitude, la probabilité, le doute

► **grammaire** : accord du participe passé ; concordance des temps ; connecteurs logiques ; discours direct et indirect ; voix passive ; expressions de cause, conséquence, but, opposition ; conjugaison au subjonctif

**Public** : demandeurs d'emploi, salariés en entreprise