



HAL
open science

Audit et réorganisation d'un centre de documentation - Cepreco

Isabelle Meunier

► **To cite this version:**

Isabelle Meunier. Audit et réorganisation d'un centre de documentation - Cepreco. Sciences de l'information et de la communication. 1998. dumas-01553107

HAL Id: dumas-01553107

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01553107v1>

Submitted on 9 Jan 2018

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Isabelle MEUNIER

MAÎTRISE EN
SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION

RAPPORT DE STAGE :
Audit et réorganisation d'un centre de
documentation.

Stage effectué du 13 février au 10 juillet 1998 à **Cepreco**, établissement de formation de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Lille métropole, situé à Roubaix.



Sous la direction de :

Monsieur D.COTTE, Responsable universitaire
Madame E. BOYEZ, Responsable pédagogique de **Cepreco**

LILLE 3
UNIVERSITE CHARLES DE GAULLE
UFR I.D.I.S.T

LE 25 Septembre 1998



Remerciements

Je tiens à remercier M. Guy Thilliez, Directeur de Cephreco, ainsi que Mme Boyez Elisabeth, Responsable pédagogique de l'établissement, qui m'ont accueillie et confié cette mission réalisée avec l'aide de Sabine Delannoy, documentaliste et intervenante à Cephreco.

Je remercie également les Directeurs de département, les formateurs et tous les étudiants qui m'ont aidée dans ma tâche et avec lesquels j'ai noué d'excellents contacts.

Enfin, je remercie Mme Brigitte Lemaître, Responsable du Centre de Documentation et d'Information des Entreprises, ainsi que Mme Reisch, documentaliste de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Lille Métropole, qui m'ont accueillie et fait visiter leur service avec beaucoup de gentillesse.

Sommaire

Introduction	p6
1. Présentation de l'établissement public de formation : Ceperco.	7
1.1. Historique :	7
1.2. Organigramme du personnel :	9
1.3. Formations dispensées par Ceperco :	11
1.4. Ceperco : le chemin de l'entreprise	13
1.5. 1998 : Ceperco entame une démarche qualité	15
2. Un Centre de documentation : pour quoi faire ?	16
2.1. Quelles sont les causes de la réorganisation du Centre de documentation de Ceperco ?	16
2.2. Définir l'environnement auquel correspond le Centre de documentation	17
2.3. Couverture documentaire recherchée et le public visé :	18
3. Une première réorganisation avec application de l'audit	19
3.1. L'audit du Centre de documentation de Ceperco	19
3.1.1. Le réaménagement de l'espace :	19
3.1.2. La gestion documentaire :	21
3.1.3. La gestion des permanences :	22
3.2. Bilan	23

4. La gestion du Centre de documentation de Cepreco au quotidien (juin - juillet 1998) :	24
4.1. Inventaire du fonds documentaire :	24
4.2. La gestion documentaire au quotidien:	25
4.2.1. Réception des livres commandées :	25
4.2.2. Bulletinage :	27
4.2.3. Gestion des emprunts :	27
4.2.4. Gestion des abonnements :	28
4.3. Création de produits documentaires :	30
4.4. Prise de contact avec le Centre de documentation de la CCI de Lille :	30
4.4.1. Visite guidée de l'institution avec B.Lemaître.	31
4.4.2. Autres Centres de documentation à proximité :	31
4.4.3. Serveurs sur Minitel et sites sur Internet :	31
4.5. La recherche documentaire pour et avec les étudiants :	33
5. Vers un bon fonctionnement du Centre de documentation de Cepreco :	34
5.1. Portrait du nouveau Centre de documentation (avec photos) :	34
5.2. Comparaison entre différents logiciels documentaires :	35
5.3. Pourquoi une GEIDE ?:	37
5.3.1. Paramétrage :	37
5.3.2. Saisie des documents	37
5.3.3. Le thésaurus :	37
5.3.4. La recherche à plusieurs niveaux :	38
5.4. En guise de conclusion...	39
Conclusion	40
Annexes	41

Listes des abréviations

ADBS : Association française des documentalistes et des bibliothécaires spécialisés.

CAI : Centre Art et Industrie.

CCI : Chambre de Commerce et d'Industrie.

CEPI : Centre de Formation des cadres et des cadres dirigeants.

CEPRECO : Centre de Préparation aux Carrières du Commerce.

CFA : Centre de Formation des Apprentis.

CPLE : Centre de Préparation aux Langues étrangères.

CRD : Centre de ressources documentaires ou plus simplement le Centre de Documentation qui sont les deux appellations utilisées dans ce rapport.

EGC : Ecole de Gestion et de Commerce.

INSEE : Institut National de Statistiques et d'Etudes Economiques.

IPRA : Ecole Supérieure de Vente.

LSA : Libre Service Actualités (Nom de revue).

NTIC : Les Nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Introduction

Dans le cadre de mes études de la maîtrise en Sciences de l'Information et de Documentation (SID), j'ai fait le choix pour mon projet de stage d'effectuer la **réorganisation** d'un centre de documentation, qui a supposé des démarches d'analyses conceptuelles et fonctionnelles.

Ce stage, qui s'est déroulé à Cephreco à Roubaix, centre de formation de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Lille Métropole, a commencé au mois de février (à raison d'une journée par semaine) pour se terminer au mois de juin (le mois en entier), et se prolonger jusqu'à la fin juillet. (En effet, Cephreco m'ayant proposé un contrat à durée déterminée pour le mois de juillet, la durée de mon stage a été donc d'environ 364 heures).

Afin de mener à bien ma mission, j'ai dû procéder par étapes en suivant une méthodologie qu'on retrouve développée dans le contenu des parties du présent rapport :

L'orientation que j'ai choisi de donner au plan du rapport contient une première partie dite classique avec une présentation de l'établissement d'accueil et prise de connaissance détaillée de ses activités, puis dans une seconde partie, identification des raisons pour lesquelles le centre de documentation a eu besoin d'être restructuré.

En troisième partie, j'ai passé en revue les propositions formulées dans l'audit en vue de les comparer avec ce qui a pu être fait en réalité.

La quatrième partie, quant à elle, se veut le compte-rendu de mon expérience en tant que personne chargée de la gestion d'un centre de documentation au quotidien et enfin, la cinquième partie projetée, dans un avenir le plus proche possible, d'avoir recours à une solution de gestion documentaire pour l'optimisation du nouveau centre de documentation mis en place.

1. Présentation de l'établissement public de formation : Cepreco.

1.1. Historique :

Installé à deux pas du centre ville de Roubaix, Cepreco est implanté depuis 1965 dans un espace verdoyant de près d'un hectare. A l'époque, Cepreco s'appelait Procotex (Promotion du commerce du textile) qui avait été créé par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Roubaix. Puis en 1967, les trois Chambres de Commerce de la Métropole (Lille, Roubaix, Tourcoing) fusionnent et Procotex devient Cepreco (Centre de Préparation aux Carrières du Commerce).

Portrait de la CCI de Lille.



Superbe édifice dont la première brique fut posée le 22 septembre 1909 ; mais ce n'est que le 15 avril 1910 que M. Le Président, Edmond Faucheur, procéda solennellement à la pose de la première pierre de la tour. Mais du monument conçu au début à l'édifice considérable qu'on peut admirer aujourd'hui, il y a une différence notable. Car le temps qu'il a fallu pour construire un bâtiment qui renferme non seulement la Bourse de Commerce avec ses dépendances et les locaux spacieux nécessaires à la CCI, a duré cinq ans.

La Chambre de Commerce et d'Industrie, qui a toujours été un vecteur économique important pour la région Nord Pas-de-Calais, s'investit beaucoup depuis une trentaine d'années dans la formation continue des individus. Sa sphère d'activités s'étend de Lille à la frontière belge en passant par Roubaix et Tourcoing. Il y a trois mois, la Chambre de Commerce a pris une nouvelle appellation : La Chambre de Commerce et d'Industrie de Lille Métropole dont le président actuel est Patrick Van Den Schrieck. (voir son site mis [en annexe 1](#)).

A ce jour, la CCI de Lille Métropole gère cinq centres de formation : (voir [annexe 2](#)).

- **CAI** (Centre Art et Industrie) agit dans le domaine de la création textile à Tourcoing.

- **CEPI** (Centre de formation des cadres dirigeants) assure une formation continue de l'encadrement de l'entreprise en management et gestion-finance. Celui-ci est situé à Marcq-en- Baroeul. : (voir [annexe 2](#)).

- **CPLE** (Centre de Préparation aux Langues Etrangères) dispense des formations en langues aux entreprises et aux étudiants des autres centres de la chambre à Roubaix.(pour plus d'informations sur les formations se référer au [1.3](#)).

- **Cepreco** (initialement Centre de Préparation aux Carrières du Commerce) prépare directement aux métiers du [commerce distribution](#), de la [communication visuelle](#) et de [l'administration des entreprises](#).

- **IPRA** (Ecole Supérieure de vente) et **ICARE** (Carrière commerciale) forment tous deux aux métiers de la vente. Ils sont situés à Roubaix.

Création et dates importantes

Par la suite **Cepreco** ne va cesser de s'agrandir et se diversifier avec la création de l'Institut de Promotion Commerciale (**IPC**) en **1970** destiné à former les cadres du commerce et de la distribution suivi, en **1971**, par l'implantation dans les locaux roubaisiens du Centre National des décorateurs-étalagistes (**CNDE**). Puis en **1974**, celle d'une école de vente devenue l'Institut Supérieur de Vente (**ISV**).

Cinq plus tard, **Cepreco** fait construire de nouveaux bâtiments et crée, en **1980**, un département de formation continue auquel viendront s'adjoindre un centre d'informatique et bureautique en **1983**, et un centre de formation pour l'entreprise en **1984**.(Actuellement le département Formation continue).

Cette phase de développement d'un savoir-faire pédagogique pour l'entreprise se concrétise par l'ouverture de locaux dans le centre ville de Lille et par la mise en place, en **1993**, de l'espace carrières, un centre de bilan professionnel.

Enfin, en 1994, Ceperco accueille en son sein l'école de gestion et de commerce : l'EGC. (voir annexe 2)

Le groupe EGC, qui est un réseau de 29 écoles réparti à travers toute la France, est lié aux Chambres de Commerce et de L'industrie. Il dispense un enseignement supérieur de gestion et de commerce Bac +3. Leur mission est de former des cadres rapidement opérationnels pour les PME et PMI et ce grâce, à l'affiliation consulaire des écoles en contact direct avec le tissu économique régional. La force de l'enseignement consulaire repose sur la qualité et la diversité de ses enseignants. Le corps professoral est composé en effet de cadres-dirigeants, de consultants et d'universitaires, qui dispensent un enseignement riche de l'expérience de l'entreprise et adapté aux exigences des PME-PMI.

Depuis Ceperco ne cesse de se modifier afin de s'adapter aux enjeux liés aux nouvelles technologies de communication et de celles du commerce et distribution.

1.2. Organigramme du personnel :

Ceperco, qui est le centre de formation le plus important de la Chambre de Commerce et de l'Industrie de Lille Métropole, occupe une superficie de 6300m² en salles de cours et d'ateliers dans un parc luxuriant, composé d'arbres centenaires, en plein cœur de Roubaix au 45 avenue André Chénier.

Quelques chiffres :

Ceperco, c'est 2800 personnes formées par an et 300 en formation longue avec 150 formateurs et enseignants et 40 permanents dont M.Guy Thilliez, qui est le Directeur de Ceperco et de l'IPRA.

Voici l'organigramme de Ceperco : →

Organigramme de Cereco

Direction

Guy Thilliez

Administration & gestion

A.C MOCZYNSKI

Direction Pédagogique

E.BOYEZ

Formation continue

R.NAMYST

Communication visuelle

H CHAPON

Administration des entreprises

M.VINCENT

Commerce distribution

G.PAESHUYS

1.3. Formations dispensées par Ceperco :

Ceperco, qui est un établissement public reconnu par l'état et géré par la CCI de Lille Métropole, se décompose en *trois départements* (voir p 10) et vise essentiellement *trois publics*. En effet, Ceperco forme trois types de public possédant le niveau Bac à Bac + 3. (voir [annexe 3](#))

Il s'agit pour la plupart ① de jeunes en formation initiale,
 ② des adultes en reconversion et
 ③ des salariés d'entreprise.

Les premiers ① suivent une formation longue comme par exemple les étudiants de l'EGC et ceux des formations de "graphiste-infographiste" et "décoration, conception d'espace de communication". D'autres sont en contrat de qualification ou bien encore en apprentissage et suivent des formations tel que "Vendeur-conseil en électronique grand public"(CFA).

Les deuxièmes ② ont leur formation conventionnée par les pouvoirs publics (l'Etat et la Région) et le FSE (Fonds Social Européen). Ce sont pour notamment les formations proposées par L'IPC (**L'Institut de Promotion Commerciale** des Chambres de Commerce et d'Industrie).

Quant à la troisième catégorie de public ③, elle rentre dans le cadre des formations continues. La vocation du CFPE est d'apporter aux entreprises des réponses en terme de formation dans l'environnement des métiers du tertiaire . Il existe deux types de formation pour les entreprises.

■ Les stages intra-entreprises : Ce sont des formations spécifiques ou sur mesure qui apportent des réponses aux besoins exprimés par chaque entreprise. Ces stages peuvent se dérouler au sein de l'entreprise ou dans les locaux de Ceperco. Chaque demande fait l'objet d'un projet de formation et d'un suivi des résultats.

■ Les stages inter-entreprises : Ce sont des formations organisées pour des stagiaires provenant d'entreprises différentes. Pour l'année 1998-1999, Cephreco propose plus de **82 stages** dans les 4 domaines suivants :

Administration de l'Entreprise	- Compatibilité - Gestion des Ressources Humaines - Secrétariat
Application Informatique	- Informatique bureautique - Infographie
Marketing - Distribution Commerce - Etalage	- Marketing - Distribution Communication - Etalage Présentation Marchande
Communication Développement personnel Relations humaines	- Téléphone communication - Relations humaines - Développement personnel

Pour plus de renseignements se reporter à la brochure mise en [annexe 20](#).

Liste des différentes formations par départements :

En prenant connaissance de la liste complète des formations dispensées par Cephreco ; on commence ainsi à prédéfinir les choix stratégiques qu'il faudra savoir adopter dans la réorganisation du centre de documentation. Ceci fut, à mon arrivée à Cephreco, mon premier travail "d'identification" de l'entreprise.

◆ Pour le département **Administration de l'entreprise**, on aura :

- Assistant (e) Gestion des Ressources Humaines,
- Secrétaire Commerciale,
- Secrétaire de Direction,
- Attaché (e) de Direction Administrative et Commerciale,
- Chargé de Relations Internationales.

NB: A titre indicatif pour les coûts des formations se reporter à [l'annexe 2](#) : formation secrétariat.

◆ Pour le département **Commerce Distribution** :

- Technicien (ne) de la Vente et de la Gestion marchande,
- Cycle Supérieur de Marketing,
- EGC,
- IPC Grandes et Moyennes Surfaces Spécialisées,
- IPC Textile- Habillement,
- IPC Créateur-Repreneur de Commerce en milieu urbain.

◆ Pour le département **Communication Visuelle** :

- Concepteur-Rédacteur en communication,
- Communication des PME et collectivités,
- Décorateur Marchandiseur en 2 ans,
- Concepteur d'Espace de Communication (année de spécialisation),
- Graphiste Infographiste en 3 ans ,
- Concepteur Graphique Multimédia (année de spécialisation).

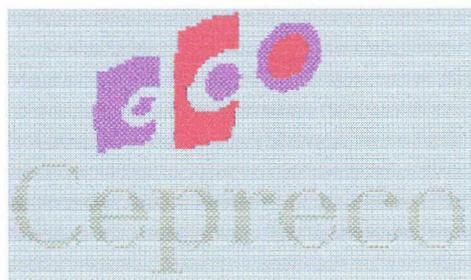
Donc Ceperco propose environ une vingtaine de formations répondant ainsi aux aspirations et nouveaux besoins de la formation initiale et professionnelle.

1.4. Ceperco : le chemin de l'entreprise

La proximité du monde du commerce et de la richesse engendrée par la grande distribution implantée dans la région Nord Pas-de-Calais, a très vite amené Ceperco à se préoccuper des fonctions commerciales dans l'entreprise. Ce souci s'est manifesté (comme on l'a vu dans la partie 1.3) par la création de nouvelles formations qui englobent aujourd'hui les domaines du commerce et des services, de l'administration des entreprises, de la communication, du graphisme, de l'infographie, de la décoration etc... (voir **annexe 3**).

L'image de Ceperco

En 1995, à l'occasion de son trentième anniversaire, Ceperco se dote d'un nouveau logo et d'une nouvelle image dont la devise est **Ceperco : le chemin de l'entreprise.**



Schématiquement, le logo qui se décompose en 3 graphismes distincts exprime en premier l'entrée de l'étudiant à Ceperco avec sa culture et ses acquis, puis il suit sa formation et apprend un métier au sein de Ceperco, et, enfin le dernier rond à fond rouge signifie le départ de l'étudiant de Ceperco qui marque du même coup son entrée dans le monde de l'entreprise.

La symbolique des couleurs mauve et rouge du logo et de l'inclinaison vers le haut du graphisme concrétisent le concept du chemin parcouru par l'étudiant de Ceperco à l'entreprise avec succès. (voir [annexe 4](#))

Le savoir-faire Ceperco

Cette diversité permet à Ceperco d'entretenir des contacts suivis et fructueux avec les grandes enseignes de la VPC (La Redoute, Trois Suisses, Damart ...) et de la grande distribution (Auchan, Leroy Merlin ...) mais aussi avec des secteurs d'activités satellites telles que le marketing, la publicité ou le marketing direct.

Cette philosophie de la diversité et de la variété se retrouve dans les trois publics (étudiants, adultes, entreprise et salariés) qui trouvent à Ceperco une opportunité de spécialisation et un enseignement proche de l'entreprise grâce aux stages effectués dans les entreprises et l'intervention de professionnels dans le cadre des cours.

1.5. 1998 : Cephreco entame une démarche qualité

En effet, depuis l'arrivée de M. Guy Thilliez en Septembre 1997, nommé à la direction de Cephreco, le centre de formation poursuit depuis un an une démarche qualité visant à l'obtention de la certification ISO 9001. A ce propos, L'IPRA et le CPLE, qui ont entamé leurs démarches qualité avant Cephreco, sont certifiés ISO 9002 pour le premier et ISO 9001 pour le second.

Pour atteindre cet objectif, Cephreco s'est promis de répondre aux attentes de l'ensemble de ses clients, stagiaires, apprentis, étudiants, entreprises et financement afin de leur garantir, d'une part, le même niveau de service, et d'autre part le souci permanent de progrès et d'évolution.

Pour ce faire, Cephreco met en place un "système" qui va permettre de :

- Formaliser les différentes étapes de son activités
- Définir ses niveaux d'exigence
- D'en vérifier leurs applications
- Enfin rendre fiable son activité en fonction des besoins de ses clients.

Par exemple à travers l'audit du CRD, on va chercher à jouer la carte de qualité en s'intéressant aux besoins de l'utilisateur-client et faire en sorte qu'il soit satisfait des informations fournies. Et comme c'est aussi le satisfaire en terme de professionnalisme, l'intégration de la documentation à la démarche qualité entamée par Cephreco était une suite logique.

2. Un Centre de documentation : pour quoi faire ?

Je tiens à dire, tout d'abord, que le Centre de documentation qui va être "audité" pour sa réorganisation, a été mis en place il y a quatre ans plus tôt par une étudiante en DESS SID, Florence Leblanc qui avait réalisé une étude des besoins, qui n'a pas beaucoup changé comme j'ai pu le constater par moi-même.

Plus concrètement, cette partie se limite à poser les questions essentielles intervenant dans toute réorganisation d'un centre de documentation, en privilégiant le rapport causes/conséquences étant donné que les solutions seront données dans l'audit fait par S. Delannoy en partie 3 et 4. J'ai donc essayé de poser correctement le problème en définissant peu à peu une stratégie au moyen de questions trouvées dans *Le pratique du management de l'information*, collection ADBS.

2.1. Quelles sont les causes de la réorganisation du Centre de documentation de Cephreco ?

A l'origine, les raisons qui ont poussé Cephreco à demander de réaliser un audit pour son centre de documentation, sont nombreuses et en rapport avec la démarche qualité vue précédemment à la fin de la première partie.

Les premières causes du déclenchement du projet sont tout d'abord l'absence d'une personne responsable depuis juillet 1997 qui n'effectuant plus, donc, le rangement et le classement des journaux et du courrier, a compliqué considérablement ma tâche par la suite (...). A cela vient s'ajouter la demande "pressante" des étudiants par le biais des Directeurs de départements à demander la réouverture du CRD, qui après décision de Mme Boyez, a conclu à une réorganisation et à une indexation informatique du fonds documentaire de celui-ci.

En effet, les contraintes majeures retenues sont : l'étroitesse du local d'avant situé, en outre, au second étage sans ascenseur et donc, moins facilement accessible et placé en dehors du passage des étudiants.

Par ailleurs, on constate que le besoin en information n'est pas satisfait en raison d'un classement peu visible et pas toujours pertinent. L'utilisateur doit, en effet, consulter plusieurs sources d'information contenues dans différents classeurs, pas toujours facile à identifier, avant de trouver l'information désirée. Et ce malgré une indexation informatique dont il a été impossible de retrouver la trace sur le Macintosh en place. (problème de lecteur de disque).

2.2. Définir l'environnement auquel correspond le Centre de documentation

Ici, il s'agit de définir dans quel environnement, le CRD de Cephreco va t - il évoluer ? Et par conséquent déterminer les services qu'il devra offrir ?

Nous avons déjà partiellement répondu à la question de l'environnement par l'image et savoir faire de Cephreco dans la première partie. Néanmoins, il est bon de préciser que Cephreco est avant tout un centre de formation axé sur le monde de l'entreprise et outre, la partie pratique apprise à travers les stages en entreprises, il reste une grande place pour la pédagogie. C'est la raison pour laquelle on peut déjà déduire que cette enseignement pédagogique au cœur des formations requiert un Centre de documentation.

Quelques mots sur la documentation interne appartenant aux différents départements de Cephreco, qui pourrait être réunie justement dans le Centre de documentation pour une meilleure circulation de l'information mais surtout par une mise à jour devenue urgente. C'est le cas des rapports de stage faits par les étudiants des promotions précédentes qui pourraient donner lieu à une base de données en vue de conserver la mémoire de Cephreco.

Pour ma part, je résumerai les différents services que peut offrir le nouveau CRD à :

L'accès aux livres, journaux, banques d'images ; circulation des périodiques dans les différents départements au moyen de photocopies de leurs sommaires; élaboration de synthèse à travers la réalisation de dossiers documentaires ; de recherche documentaire demandée à l'avance ; revue de presse et lettre d'information (une fois toutes les autres tâches bien rodées) ; et constitution de fichiers informatisés.

2.3. Couverture documentaire recherchée et le public visé :

Une fois le public ciblé (pour l'essentiel étudiant, et le reste un petit nombre de formateurs), il reste à savoir quels vont être les champs disciplinaires à couvrir et éventuellement à créer avec une préférence pour une documentation spécialisée mais aussi une bibliothèque consacrée à une documentation générale. J'insiste dès maintenant sur le fait que la documentation sur le commerce et la distribution devra être très riche et à jour. Les différents domaines que couvrira le CRD seront traités plus en détail dans la troisième partie avec la constitution des quatre pôles proposée dans l'audit de S. Delannoy.

Pour conclure, on peut attendre des fonctions du nouveau Centre de documentation un rôle central dans la circulation de l'information générale et interne à Cepreco, d'assurer une mission pédagogique à travers l'apprentissage des techniques documentaires aux étudiants avec le passage obligé par les NTIC avec Internet. Et dans une autre perspective, le CRD pourra être le reflet ou plutôt la vitrine dans laquelle les informations et les nouvelles technologies de l'information et de communication se conjuguent pour donner un aperçu de la société de demain.

NB : En ce qui concerne le budget, je ne peux aborder ce point avec précision puisque presque tous les investissements, prévus initialement dans l'audit, sont restés en attente.

3. Une première réorganisation avec application de l'audit

Je tiens à préciser que cet audit a été réalisé par Sabine Delannoy, documentaliste en entreprise à **Reydel**, Division intérieure automobile du groupe Plastic Omnium et intervenante à Ceperco (L'audit est mis en [annexe 5](#)).

3.1. L'audit* du Centre de documentation de Ceperco

*Définition : *Examen méthodique et indépendant, en vue de déterminer si les activités et les résultats relatifs à la qualité satisfont aux dispositions préétablies, et si ces dispositions sont mises en œuvre de façon efficaces et aptes à atteindre l'objectif.*

La réorganisation du Centre de documentation doit considérer trois points particuliers :

- ① L'aménagement de l'espace du Centre de documentation (afin de faciliter la recherche d'informations),
- ② Choix d'une gestion documentaire appropriée,
- ③ La gestion des heures d'ouvertures du CRD.

Pour la suite, nous allons traiter chaque point en fonction des propositions émises dans l'audit et les compléter et contester si besoin est .

3.1.1. L'aménagement de l'espace :

L'aménagement de l'espace a pour objectif de faciliter la recherche des informations étant donné que celle-ci était entravée par la petitesse du local . Le local d'avant n'ayant une superficie que de 10 m², il était très difficile de circuler d'une part entre les rayonnages et d'y trouver, d'autre part, le document recherché en raison d'une signalétique peu visible. Il faut ajouter qu'il n'y avait pas de tables de travail ce qui rendait impossible la consultation et les travaux en groupe.

Une fois déterminé les faiblesses de l'ancienne structure, il a fallu procéder au déménagement du CRD du deuxième étage au rez-de-chaussée qui a eu lieu au mois de mars et commencer le rangement et le classement qui m'ont pris beaucoup de temps (concernant les choix pour le nouveau classement à adopter se reporter à la partie 4.1). Le choix de l'emménagement du CRD au rez-de-chaussée a été motivé par le fait qu'il serait plus accessible aux utilisateurs qui déploraient son emplacement au second étage.

Le nouvel aménagement

D'après l'audit, la réorganisation de l'espace documentaire se divise en quatre pôles distincts qui veulent se faire des formations dispensées par Cephreco :

- Un pôle Administration des entreprises.
- Un pôle Graphisme - Décoration - Communication.
- Un pôle Commerce - Distribution - Marketing.
- Un pôle Economie Générale et Recherche d'emploi.

Chaque pôle sera signalé par une enseigne nominative (voir les thèmes cités au-dessus) et se composera d'une bibliothèque à étagères et d'un meuble pour périodiques. A ce sujet l'achat d'une bibliothèque supplémentaire a été nécessaire pour le pôle Administration des entreprises et de deux meubles à dossiers suspendus pour le rangement des dossiers documentaires.

A l'heure actuelle, le CRD dispose d'une superficie d'environ 50 m² donc 5 fois plus de place que l'ancien et propose une aire de travail plus spacieuse grâce à deux grandes tables pour la consultation avec douze chaises disponibles (voir le plan en [annexe 6](#)). Par ailleurs, on peut dire que l'espace du CRD a atteint une certaine optimisation puisque le lieu a été rendu spacieux et convivial avec un souci esthétique du détail puisque le matériel de couleur bleu se combine à la moquette de même couleur. (Ceci n'est peut-être qu'un détail superflu mais que je prends la peine d'indiquer puisque cela a été un vecteur important par rapport à la fréquentation des lieux de toute évidence apprécié par beaucoup de personnes trouvant l'endroit très agréable pour travailler).

Néanmoins je formulerai un reproche qui est le manque de luminosité de la pièce (six ouvertures de 30 cm de largeur) nécessitant l'éclairage par néon même par temps ensoleillé.

3.1.2. La gestion documentaire :

Tout d'abord, la gestion des documents est réduite à sa plus simple expression (pas de trace de données informatisées) ce qui rend la plus grande partie de l'information inutilisable. En outre, la question de la gestion documentaire qui avait été abordée en début de stage avec l'achat éventuel d'un logiciel documentaire étant resté en attente ; la gestion des documents se résume en un tri et un classement correspondant aux quatre pôles définis qui sont le reflet également des besoins des utilisateurs de Cephreco. Pour ce faire, il a fallu réaliser un renouvellement le plus pertinent possible des ouvrages de références (type Mandel ou bien encore les Kompass) trop anciens ou inexistant avec la participation des différents Directeurs de départements qui avaient été sollicités pour connaître leurs besoins dans les matières enseignées.(voir récapitulatif des besoins sous forme de tableau en [annexe 7](#)).

En ce qui concerne l'indexation des documents (réalisée en majeure partie par l'ancienne documentaliste, F.Lebanc), celle-ci a été reprise et complétée par moi-même manuellement puisque l'outil informatique était absent. Concrètement, il m'a fallu reclasser plusieurs ouvrages sous un autre thème quand le premier choix de classement ne me semblait pas pertinent comme par exemple un livre sur les "médias" rangé dans le *Divers* tandis qu'il existait la rubrique *Communication* ou bien créer une autre thématique qui manquait comme l'éclairage " en Décoration (voir liste des thèmes qu'on peut trouver au CRD de Cephreco en [annexe 8](#)).

D'autre part, la gestion documentaire s'accompagne de celle des renouvellements et paiements des abonnements, qui a été perpétuelle pendant toute la durée de mon stage, et qui fera l'objet d'une quatrième partie abordée sous l'angle de la méthode Merise (voir précisément le [4.2.4](#)).

3.1.3. La gestion des permanences :

Les heures d'ouvertures du CRD implique plusieurs facteurs qu'il serait bon d'énumérer en vue d'établir un planning correspondant aux attentes des étudiants et formateurs mais également du ou de la documentaliste qui, à mon avis, nécessite un plein temps ou à la rigueur un temps partiel de 32 heures.

Les différents facteurs à prendre en compte sont d'abord les heures de cours des étudiants qui s'échelonnent de 8h30 à 12h30 et 14h à 17h30 toute la semaine pour la majorité d'entre eux. Ceci oblige donc une ouverture du CRD pendant l'heure du déjeuner et une permanence après la fin des cours. J'ai pu moi-même essayer cette plage horaire pendant mon stage qui m'obligeait à manger sur place dans le CRD et qui constitue une deuxième contrainte liée inmanquablement aux horaires des cours des étudiants. A cela vient s'ajouter la rémunération de la personne Responsable du Centre qui, à l'heure actuelle, oscille entre un salaire à mi-temps (comme avant) ou la possibilité d'un emploi jeune qui nécessite alors l'accord de la CCI de Lille avec réserve d'acceptation.

D'autres solutions ont été formulées en page 6 et 7 de l'audit mis en **annexe 5** comme la possibilité de former des étudiants aux techniques documentaires qui n'est possible, je le redis, quand ils n'ont pas cours ! En outre plusieurs remarques ont été émises notamment en ce qui concerne le sérieux et la sécurité qu'exigent la tenue de poste d'un documentaliste . Pour ma part, je m'en tiendrai à une solution qui serait d'aménager à l'intérieur des emplois du temps des étudiants des plages horaires pour la consultation et les travaux en groupe si on veut vraiment que ce CRD ait une utilité rationnelle.

3.2. Bilan

Le bilan dressé peut-être consulté en **annexe 5** à travers la lecture de l'audit. En effet après chaque proposition énumérée, il est indiqué si l'objectif **a été réalisé** ou au contraire **en attente**.

Néanmoins, je tiens à préciser que la gestion des abonnements (cf à p5 de l'audit) sous forme de tableaux avec Excel a été réalisée puisqu'il m'a fallu faire le bilan des renouvellements à effectuer auprès de M.Thilliez qui décidait si l'abonnement devait se poursuivre ou s'il était arrêté. De même qu'une liste de services Minitel (cf au 4.4.3) et de serveurs web a été mémorisée à chaque fois qu'un étudiant désirait aller sur Internet.

D'autres petits détails seraient à corriger mais pour l'essentiel des reproches que j'aurais à formuler, ils se portent sur le fond de l'audit ou plutôt à travers son élaboration qui n'a pas pris suffisamment en compte les questions et attentes de chacun, notamment ceux des étudiants et même des formateurs, qui n'ont pas été consultés alors qu'il aurait fallu les interroger à l'aide d'un questionnaire réfléchi à l'avance pour une meilleure communication et appréciation du nouveau CRD.

Cela aurait pu éviter le genre de remarques comme « *je ne savais pas qu'il y avait un nouveau Centre de Doc* » ou bien encore « *depuis quand le centre est ouvert ?* ».

Il me semble qu'un audit doit partir d'une démarche de qualité en privilégiant la communication des membres de l'entreprise à auditer, qui en a manqué cruellement et qui, par effet de boomerang, s'est répercutée par la suite dans les prises de décisions à adopter pour la réorganisation du CRD de Cepreco.

4. La gestion du Centre de documentation de Cepreco au quotidien (juin - juillet 1998) :

Après avoir appliqué l'audit de S.Delannoy du mieux que j'ai pu, j'ai pris l'initiative de **diriger** et **gérer** le Centre de documentation afin de lui donner un caractère utile et fonctionnel c'est-à-dire opérationnel. Ainsi mon premier travail fut de rédiger un règlement intérieur *sommaire* qui est mis en **annexe 9**. Ce règlement sera retraité dans la sous-partie **4.2.3**.

4.1. Inventaire du fonds documentaire :

Le fonds documentaire de Cepreco se constitue de divers supports de documents comme les livres, les revues, les journaux c'est-à-dire les périodiques ; mais également des vidéocassettes et des cédéroms.

On peut estimer le nombre de livres contenus dans le CRD à **825**.

Ceux-là sont classés selon un code correspondant à un thème et suivi d'un numéro (exemple : **EU13** : *Travailler en Belgique*. ANPE,1995. Voir **annexe 10**). Cette classification rudimentaire aurait été changée s'il y avait eu la solution de la GEIDE. (*On abordera la question de la GEIDE dans la 5^{ème} partie en essayant de montrer à quoi l'indexation aurait ressemblé si j'avais pu procéder à l'indexation du fonds documentaire .*)

La classification actuelle montre que le domaine du **multimédia** est sous représenté et rangé le plus souvent dans le **Graphisme**. Par ailleurs, il serait mieux de distinguer **Economie Générale** et **Entreprises** puisque le premier est consacré à l'actualité internationale comme régionale, tandis que le second doit occuper une étagère distincte avec notamment les fichiers économiques de la CCI mais aussi des dossiers documentaires s'y rapportant. Quant à la rubrique **Divers** , elle est à répartir dans les différents thèmes et je la remplacerai par le rayonnage **Géographie** qui manque au CRD. Je suppose que cette classification par regroupement avait été pensée en raison du manque de place du local d'avant.

Au début de mon stage, le nombre de revues s'élevait à **62**. Or, beaucoup de revues traitaient le même thème car concurrentes comme les quatre magazines informatiques (Info PC, Sciences & Vie micro, SVMac et Univers Mac) ou encore ne revêtaient aucun intérêt pour les formations suivies par les étudiants. Après avoir effectué un tri et appliqué la politique de choix définie dans l'audit et en accord avec le Directeur de Cephreco, ce nombre de revues a été réduit à **46** par souci d'économie (cf au tableaux en [annexe 11](#)).

Chaque revue sera répartie en fonction du pôle auquel elle correspond c'est-à-dire rangée dans les éléments conçus à cet effet, et ces revues plus faciles d'accès aux étudiants leur serviront de lecture complémentaire.

Le nombre de vidéocassettes s'évalue à une centaine d'enregistrements qui traitent de sujets très divers allant des documentaires d'Arte sur les Impressionnistes aux émissions de Capital sur M6. Ces vidéocassettes sont souvent empruntées par les formateurs qui s'en servent comme support à leurs cours. Par manque de temps, je n'ai pas pu effectuer une classification de ces cassettes, qui actuellement sont répertoriées sur une liste à retoucher ultérieurement.

Quant au fonds de cédéroms, celui-ci reste modeste puisque l'investissement d'un micro-ordinateur étant resté en attente ; le choix de remplacer toute la documentation juridique sur support multimédia a lui aussi été freiné.

4.2. La gestion documentaire au quotidien:

Il s'agit, ici, de décrire la gestion documentaire rudimentaire que j'ai adoptée faute de moyens techniques plus modernes en appliquant la méthode Merise vue en cours (c'est-à-dire avec ses opérations de traitements et règles de gestion).

4.2.1. Réception des livres commandés :

La réception de livres neufs implique deux opérations distinctes :

- Le traitement de la facture
- Le traitement des livres

Pour le premier, voici les différentes opération à effectuer :

1) Vérifier par rapport au bon de commande et au bon de livraison les livres reçus.

2) Transmettre la facture au service Comptabilité pour paiement.

3) Indiquer sur le bon de commande la date de réception et éventuellement les livres manquants.

4) Ranger une copie de la facture avec ce bon de commande.

5) Compléter le tableau récapitulatif des livres commandés en indiquant la date de réception.

Le second traitement concerne le traitement physique proprement dit du livre avant qu'il puisse être emprunté :

6) Mettre le cachet de Cephreco sur chaque livre (page de titre, page du sommaire ou de la table des matières).

7) Entrer les références du livres dans la liste de l'inventaire de la bibliothèque : titre, auteur, éditeur, année, numéro d'inventaire (allant de 001 à l'infini).

8) Attribuer une cote au livre composée de la catégorie dans laquelle il se range et d'un numéro. (se reporter à l'[annexe 10](#))

9) Inscrire la cote sur la page de titre du livre.

10) Noter la cote sur une étiquette et la mettre sur la tranche du livre.

11) Confectionner la fiche d'emprunt du livre sur le modèle suivant :

AUTEUR
TITRE DU LIVRE : SOUS TITRE (Éventuellement collection et numéro dans la collection)
EDITEUR, ANNEE D'EDITION

4.2.2. *Bulletinage :

*Définition : *Enregistrement des périodiques dès leur arrivée.*

Chaque jour, à réception du courrier, je mettais le **cachet** du **Cepreco** sur les journaux et revues reçus. Il faut noter que je recevais en moyenne 5 à 10 revues par jour ce qui nécessite une gestion suivie et une présence journalière pour le bon fonctionnement du CRD. Puis j'indiquais dans le fichier **Bulletinage** le numéro reçu et la date de réception. On peut vérifier ainsi qu'il ne manque pas de numéro. Si c'est le cas, contacter le service Abonnements du périodique en question et demander à recevoir le numéro manquant.

Je photocopiais le sommaire des revues reçues pour qu'il y ait un exemplaire pour les archives et plusieurs exemplaires pour le bulletin des sommaires hebdomadaires.

J'ajoute que je jetais les journaux telle la Voix du Nord de plus de 6 mois en raison d'un manque de place.

Enfin, je rangeais les revues sur les présentoirs.

4.2.3. Gestion des emprunts :

Le règlement qui a été établi est le suivant : tous les documents (livres, revues) sauf les annuaires et dictionnaires peuvent être empruntés.

Durée de l'emprunt autorisé : 1 semaine pour les revues.

2 semaine pour les livres.

(A titre exceptionnel, les Kompass et annuaires pouvaient être empruntés mais pour un jour uniquement c'est-à-dire empruntés le matin et rendus le soir).

Quand un stagiaire demande à emprunter un document pour la première fois, lui **faire remplir une fiche de renseignements** (nom, prénom, formation suivie à **Cepreco**, date de fin de formation, date de stage, adresse, téléphone) existant du temps de l'ancienne documentaliste en place.

Attention : vérifier que la fiche de renseignements soit correctement remplie pour les éventuels oublis. (voir l'exemplaire en [annexe 12](#)).

1) L'emprunt des revues

- Inscrire l'emprunt dans le cahier prévu à cet effet avec la date de l'emprunt, nom, prénom, formation de l'étudiant, et le titre et numéro de la revue.

2) Retour des revues

- Quand les revues sont rendues, effectuer les modifications nécessaires dans le cahier des emprunts en prenant soin de vérifier si tout a été rendu.

3) Emprunts des livres

- **Prendre la fiche** qui se trouve sur l'envers de la couverture du livre.
- **Noter au dos de cette fiche**, la date d'emprunt suivie du nom et formation de l'emprunteur.
- **Entrer ces renseignements à nouveau dans le cahier des emprunts** en précisant la cote, le numéro d'inventaire, le titre, l'auteur, l'éditeur, l'année d'édition et une partie emprunt avec date de l'emprunt et nom de l'emprunteur.
- **Ranger les fiches** dans la boîte dans laquelle les fiches sont classées par domaine.

4) Retour des livres

- **Prendre la fiche** correspondant au livre dans la boîte et la remettre dans le livre .
- **Faire les modifications** dans le cahier des emprunts.
- **Vérifier régulièrement** s'il y a des retardataires afin de leur envoyer un courrier de relance (voir exemplaire [en annexe 13](#)) ou leur téléphoner.

4.2.4. Gestion des abonnements :

Toutes les factures sont rangées et classées par ordre alphabétique dans le classeur ABONNEMENTS.

Voici les différentes opérations à effectuer :

1) A la réception du courrier annonçant la fin de l'abonnement, vérifier sur le tableau récapitulatif (fourni en **annexe 11**) si le réabonnement n'a pas déjà été fait. **Sinon, remplir le bon de réabonnement.**

2) **Noter sur la liste des réabonnements** faits le nom de la revue, le prix de l'abonnement, la date d'échéance et la date à laquelle le réabonnement est fait.

3) **Modifier le tableau gestion des abonnements** (date d'échéance, éventuellement prix).

4) **Faire une photocopie du bon de réabonnement** et la classer dans le classeur Abonnements (Une pochette plastifiée par titre, et classée par ordre alphabétique).

5) **Transmettre le bon de réabonnement au service Comptabilité** qui se charge de faire la demande de chèque à la CCI de Lille.

6) Indiquer sur **le récapitulatif des demandes de chèque**, le titre de la revue, le montant du chèque demandé et la date de la demande.

7) Quand le service de Comptabilité reçoit le chèque correspondant, il me le redonne accompagné du bon de réabonnement. **Indiquer sur le la copie du bon de réabonnement le numéro du chèque et la date d'envoi.** (Pour des raisons confidentielles, je n'ai pu mettre une copie en annexe)

8) **Envoyer le chèque et le bon de réabonnement à l'adresse indiquée sur le bon.**

9) **Compléter le tableau des demandes de chèques** en indiquant la date d'envoi du chèque.

Ainsi une fois toutes ces précautions et mesures prises, il sera facile de retrouver ou contester une facture si besoin est.

4.3. Création de produits documentaires :

A l'origine de cette initiative, l'inexistence de dossiers documentaires actualisés qui avait été souligné dans l'audit (voir [annexe 5](#) p2;5). J'ai alors réalisé une cinquantaine de dossiers qui m'ont beaucoup appris sur le milieu de la grande distribution avec ses grandes enseignes mais aussi sur leurs parts de marchés et stratégies de marketing très instructives. Une liste des dossiers documentaires ainsi réalisée est mise en [annexe 14](#).

Ceux-là sont répartis en trois catégories :

- Les Dossiers Entreprises et Enseignes (exemple : DECATHLON)
- Les dossiers thématiques comme par exemple *l'Ameublement*
- Les zones géographiques comme les pays.

Beaucoup sont encore à compléter et nécessitent la présence d'une photocopieuse à l'intérieur du Centre pour les tâches documentaires et l'usage fait par les étudiants.

La réalisation d'une revue de presse est une tâche qui aurait une utilité certaine tant pour les formateurs de Cephreco qui y trouveraient une information récente et pertinente sur des sujets juridiques ou bien informatique que pour Cephreco qui aurait un compte rendu des activités du CRD périodiquement. Ces informations pourraient être collectées sur le web obligeant ainsi la documentaliste en place à effectuer des recherches quotidiennement comme le doit toute bonne documentaliste à l'heure des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

4.4. Prise de contact avec le Centre de documentation de la CCI de Lille :

Le Centre de documentation et d'Information des entreprises de la CCI de Lille créé en 1967 a une vocation pour l'essentiel économique. En effet, il s'adresse surtout aux entreprises de la métropole qui recherchent des informations de type économique et financier, mais aussi aux particuliers (notamment les étudiants) qui disposent d'un point d'accueil leur étant réservé (voir [l'annexe 15](#)).

4.4.1. Visite guidée de l'institution avec B.Lemaître.

Ayant convenu d'un rendez-vous avec Madame Brigitte Lemaître, Responsable du Centre de documentation, qui a eu la gentillesse de me faire visiter le Centre de documentation, et de me donner un aperçu de l'information disponible à la CCI avec une démonstration de la base de données « DELPHES » (qui d'après l'étymologie grecque signifie le centre de l'univers). Nous avons exprimé notre souhait commun de faire des deux Centres de documentation (l'un le Ceperco et l'autre, celui de la CCI de Lille) un espace d'échange réciproque d'informations et ainsi complémentaire au moyen d'un réseau Intranet c'est-à-dire interne aux entreprises et accessible à distance (ce qu'on appelle l'extranet) dans un avenir prochain.

4.4.2. Autres Centres de documentation à proximité :

En effet, n'ayant pas toujours l'information que l'on me demandait, je dirigeais les personnes vers un autre lieu de documentation susceptible de leur donner ce qu'ils recherchaient comme le Centre de ressources documentaires de l'AFPA et la médiathèque municipale de Roubaix ; et très souvent l'INSEE pour les études de marché et la Maison de l'Europe à Lille pour les étudiants de l'EGC.

4.4.3. Serveurs sur Minitel et sites sur Internet :

Etant donné que les étudiants avaient à leur disposition un Minitel au 1^{er} étage, ils venaient souvent me demander le code du serveur Minitel pour avoir des renseignements soit de type actualité financière ou boursière ou encore des renseignements généraux de type annuaires d'entreprises :

- 3619 code SIRIEL (annuaire téléphonique pour la Belgique, l'Espagne ...)
- 08.36.28.12.34 (Kompass France)
- 08.36.27.36.44 (répertoire SIREN de l'INSEE pour les entreprises)
- 3617 code EUROPAGES (annuaire d'entreprises européennes)

- 08.36.28.19.92 (base de données sur les entreprises produites par les CCI)

- code AFPBOURSE (Agence France Presse)
- 3615 code TRIBUNE (Tribune Desfossés : cours de la Bourse, change)
- 3615 code INSEE
- 3615 code Nord (Conseil Général du Nord)
- 3615 code CUDL (communauté urbaine de Lille)
- 3615 code QUECHOISIR (Union fédérale des Consommateurs)
- 3615 code DEFITH (base de données textuelles sur le textile et l'habillement)
 - 3616 code TEXTIF (Industrie textile : informations générales et formations professionnelles)
 - 3617 code CNAPINFO (base de données sur les spots et affiches publicitaires).

Mais beaucoup de serveurs Minitel ont leur équivalent avec les sites web .

En voici quelques uns que j'ai répertorié au fil des recherches effectuées avec les étudiants : (voir [annexe 16](#))

- <http://www2.ac-lille.fr/crdp/>
- <http://www.etnet.fr/crdinpdc> (site Internet de NORCOMEX)
- <http://www.irisi-nordpasdecalsais.org> (la société de l'information dans le Nord-Pas de calais)
- <http://www.toile.qc.ca/francophonie>
- <http://www.elysee.fr>
- <http://www.efrei.fr/~foucher/france98.html>
- <http://www.louvre.fr>
- **<http://www.lille.cci.fr>** ([annexe 1 et 2](#))
- <http://www.laposte.fr>
- <http://www.microsoft.com/France>
- <http://www.legifrance.gouv.fr>
- <http://www.admifrance.gouv.fr>
- etc...

4.5. La recherche documentaire pour et avec les étudiants :

La gestion du Centre de documentation au quotidien incombait une autre tâche importante et non la moindre qui était le conseil aux étudiants dans le cadre de leurs recherches. Cette activité de conseil nécessitait de ma part beaucoup de rapidité, et, d'autre part d'avoir une bonne connaissance de l'endroit où pouvait être rangée l'information ainsi qu'une bonne culture générale de base. En fait, je devais être un relais entre l'étudiant et l'information recherchée ce qui générait quelques ennuis parfois quand l'information était difficile d'accès notamment pour les périodiques.

Quand par exemple, on me demandait *des articles traitant des derniers chiffres de la téléphonie* : le premier problème était de cibler le bon magazine parmi la vingtaine mise sur les présentoirs comme **Points de Vente** , **Marketing Direct et Marketing magazine** ou **LSA** et de retrouver ensuite l'article dans le magazine. En effet, j'avais beau les feuilleter et photocopier tous les jours ce que jugeait important pour les mettre dans les dossiers documentaires, jamais ceci ne pourrait remplacer une indexation du contenu du périodique par mots-clés avec un logiciel documentaire. Par conséquent, la recherche faite manuellement à partir des sommaires des revues prenait beaucoup de temps pour n'aboutir parfois à rien !

Cela dit, je dois avouer, non sans une certaine satisfaction, que beaucoup d'étudiants « repartaient » avec l'information demandée en divisant nos efforts de recherche chacun de son côté. Ce contact privilégié avec des utilisateurs ou plutôt des clients potentiels à satisfaire m'a fait entrevoir l'aspect relationnel et professionnel du travail d'un documentaliste en milieu, ici en l'occurrence, Formation c'est-à-dire pédagogique avec un public adulte.

L'aspect pédagogique a surtout été abordé durant le “guidage” des étudiants sur Internet qui a soulevé beaucoup de questions et de curiosité. Et je dois avouer que j'ai beaucoup apprécié cette facette abordée à travers mon stage qui conforte mon souhait de devenir documentaliste.

Pour conclure mon stage et le travail réalisé, j'ai demandé l'accord à Mme Boyez et M.Thilliez de me permettre d'organiser une journée de distribution gratuite de livres et de revues qui étaient désuets. A ma grande satisfaction, cette journée a remporté un vif succès surtout auprès des formations **graphistes** et celles des **secrétaires commerciales** qui ont eu plaisir à trouver des livres sur la sténographie. Cette journée avait pour but également de faire du vide et de rendre présentable le CRD de Cephreco qui était, depuis des mois, envahi de cartons et piles de revues périmées.(voir annexe 17)

5. Vers un bon fonctionnement du Centre de documentation de Cephreco :

Cette partie a pour objectif de dire jusqu'où j'ai pu aller en matière de classement et gestion du CRD, et, essaie de montrer à quoi aurait ressemblé la gestion documentaire s'il y avait eu le logiciel documentaire : **Alexandrie**.

5.1. Portrait du nouveau Centre de documentation (avec photos) :

Quelques photographies prises du CRD en **annexe 18** permettent d'avoir un aperçu de l'aménagement effectué, et de constater que les propositions émises dans l'audit en ce qui concerne la visibilité des différents pôles et de l'espace disponible entre les rayonnages ont été atteints.

Seule la partie concernant l'équipement du bureau (voir [photo 1](#)) avec un micro-ordinateur et d'une imprimante mais également d'un Minitel et d'une photocopieuse à carte n'ont donc pas été achetés et donc repose le problème du logiciel documentaire tant UTILE et de la partie indexation de la documentation du CRD.

5.2. Comparaison entre différents logiciels documentaires :

Après avoir défini mon projet de stage qui comprenait une partie « indexation » de la documentation du Centre, S.Delannoy et Mme Boyez m'ont demandée de faire une étude comparative de différents logiciels documentaires pouvant faire l'objet d'un achat avec certaines conditions à respecter.

*La première était d'ordre technique car il fallait que ce logiciel soit compatible éventuellement avec un Macintosh étant donné que le parc informatique de Cepreco en contenait beaucoup en raison de la PAO (programmation assistée par ordinateur) réalisée par les formations des graphistes.

*La deuxième, elle, était d'ordre financière, le coût total du logiciel ne devait en effet pas dépasser les 10.000 Frs. Ceci impliquait qu'il n'y aurait pas de modules de gestion de bibliothèque comme les prêts, gestion des abonnements, prise en compte des retards... A titre indicatif, la version d'**Alexandrie** passait de 6.000 Frs à 12.500 Frs avec le module gestion des emprunts.

Une fois pris en compte ces critères de sélection, mon choix s'arrêta sur quatre logiciels documentaires dont j'ai trouvé le descriptif et les prix dans le guide d'achat 96/97 par le biais du magazine Archimag.

Rappelons que notre logiciel documentaire doit être un logiciel de recherche documentaire dont les fonctions principales sont la saisie (entrer un document), le stockage et la recherche (retrouver des documents en fonction de critères qu'on choisit).

Nom du logiciel	à partir de	Système	Descriptif
ANADOC	3 000 F HT	MS dos, PC	Il permet la gestion de tout fonds documentaire de moyenne importance ; la saisie par codification de libellé est autorisée; le système assure des contrôles sémantiques et de format
BABYLONE	6 000 F HT	Macintosh	Ce logiciel permet "de gérer tout type de document" ; la saisie des rubriques s'effectue sous forme de texte; possibilité d'accéder à la liste de mots clés ; la recherche se conduit par étapes ; le nombre de mots clés est illimité
ALEXANDRINE	6 000 F HT	Macintosh	Il s'adresse à des unités de taille moyenne (taille maximum : d'un fichier 15000 enregistrements) les contrôles de format, sur les champs obligatoires (titre, année, côte) et sur le vocabulaire constituent une garantie contre les erreurs de saisie. La recherche peut s'effectuer sur un nombre illimité de niveaux de parenthésage.
GF Doc	4 200 F HT	MS doc, PC	Il est destiné à la gestion d'un service de taille moyenne longueur maximum d'un fichier : 4500 caractères. On peut définir soi-même son masque de saisie et on peut définir les mots vides qui rendront plus performante la recherche. L'indexation s'effectue après la saisie de chaque notice.

Après accord de M.Thilliez, le choix se porta sur la solution clé en main "Alexandrie" dont nous allons tenter de décrire le fonctionnement dans la partie suivante.(voir annexe 19)

5.3. Pourquoi une GEIDE *?:

*Définition : * Gestion électronique de l'information et des documents existants.*

Ce travail d'indexation comprend quatre étapes principales dont je vais décrire le procédé qui permettra une disponibilité immédiate de l'information. Afin de rendre ces parties les plus réalistes possible, j'utiliserais des exemples concrets ayant pu exister si j'avais eu à indexer le fonds documentaire du CRD.

5.3.1. Paramétrage :

Le paramétrage d'une base consiste à fixer des règles de gestion pour l'identification des informations à gérer. Par exemple, si les rubriques standards sont insuffisantes, il faut créer des rubriques paramétrables pour compléter le masque de saisie des documents comme la durée d'une vidéo qui aurait pour code « DU ».

5.3.2. Saisie des documents

La saisie des documents est en fait l'enregistrement des informations se rapportant à un document. La première information à saisir concerne le type de documents. Par exemple pour l'indexation d'un périodique comme Info PC, il faudra sélectionner le mot-clé « article » parmi la liste des types de documents (établie lors du paramétrage de la base). Puis de la même manière, saisir la cote, la date de parution, le titre du document et éventuellement un résumé de l'article si le logiciel documentaire le permet.

5.3.3. Le thésaurus :

Le thésaurus est la liste des descripteurs ou mots-clés supposés traduire sans aucune ambiguïté les notions contenues dans les documents. Ces mots-clés sont hiérarchisés de la manière suivante :

Exemple :

GEOGRAPHIE

Amérique

Europe

CEE

Allemagne

France

On dira que France et Allemagne ont pour terme générique (TG) CEE, et que CEE a pour termes spécifiques (TS) Allemagne et France. Au niveau de l'indexation, comme il s'agit d'un thème 'large' **GEOGRAPHIE**, il n'y a pas de relations à créer avec d'autres mots-clés du thésaurus. (Du moins en théorie, la réalité peut être tout autre).

Il est important de le construire correctement car celui-ci assure la pertinence des recherches, et complète ainsi celui fourni dans Alexandria.

5.3.4. La recherche à plusieurs niveaux :

La recherche sur Alexandria peut se faire à différents niveaux d'écran de recherche. Cette version d'Alexandrie en possède trois avec lesquels on peut combiner les critères de recherches. Ceci implique qu'il faut bien connaître les opérateurs booléens (ET, OU , SAUF). Par exemple, si je désire trouver un document sur *le système monétaire européen*, il me faudra parcourir l'arborescence du thésaurus pour cliquer sur le descripteur « Europe » et « Système monétaire » qui vont se combiner à l'aide d'une équation de recherche pour trouver des documents parlant à la fois du système monétaire et de la CEE. Le résultat de la recherche s'affiche en bas de l'écran et indique le nombre d'articles et d'ouvrages sur le thème recherché.

5.4. En guise de conclusion...

Aux regards de ces fonctions possibles grâce à une solution de GEIDE, il faudrait que Cephreco puisse s'équiper très prochainement du matériel et du personnel pour obtenir ce résultat qui est indispensable pour la survie même du Centre de documentation. En effet, la quantité de documents au sein du Centre ne cessant de s'accroître en parallèle avec la demande de plus en plus pointilleuse des utilisateurs, demande une attention toute particulière de la part des Responsables de Cephreco, qui ont à décider si oui ou non ce Centre de documentation fonctionnera. Il apparaît que l'investissement d'une solution de gestion documentaire va de pair avec l'embauche d'une personne au poste de documentaliste qui on l'espère débouchera sur la création d'un emploi-jeune dès que la CCI aura donné son accord.

Enfin je souhaite que ce travail d'audit et de restructuration de l'ancien CRD en un nouveau Centre de documentation situé au rez-de-chaussée prouve que Cephreco ne peut plus se priver d'un service de documentation digne de ce nom.

Conclusion

Ce stage, qui a débuté en février pour se clore fin juillet (il faut préciser que Mme Boyez et M. Thilliey m'ont proposée après mon stage de travailler 2 jours par semaine rémunérés jusqu'au 30 juillet), m'a permis de m'investir dans la gestion d'un Centre de documentation avec toutes les responsabilités et tâches que cela incombait chaque jour. Il a été également une expérience très enrichissante et profitable pour moi-même qui, après réflexion, ne regrette pas de m'être investie avec tant d'ardeurs et de courage même s'il faut avouer que le déménagement du CRD n'a pas été sans difficulté (prise de retard dans l'élaboration d'un plan, ce qui m'a valu un second déménagement...).

Par ailleurs, j'ai pu mettre à profit ce que j'avais appris en cours et ce à plusieurs reprises, notamment en ce qui concerne les techniques documentaires, mais également des notions d'informatiques comme le guidage des étudiants sur Internet, qui a constitué une de mes tâches préférée à savoir le contact et l'échange de points de vues avec d'autres personnes. Mais j'ai éprouvé également une grande joie de pouvoir me sentir utile et sollicitée quant au travail d'une documentaliste.

Dans l'immédiat, mes projets sont de trouver un emploi dans le domaine de la documentation et d'une application en réseau Intranet en entreprise ; sinon, un emploi-jeune à occuper au sein de Ceperco me satisferait pleinement afin de pouvoir justifier d'une expérience professionnelle, et reprendre par la suite mes études pour passer le DESS SID.

Je tiens une fois encore à renouveler mes remerciements à Mme Boyez, Responsable Pédagogique de Ceperco, pour son soutien et sa compréhension durant la durée de mon stage. Ainsi qu'un grand merci à Claude Vandeputte, qui partira en retraite à la fin de cette année, pour m'avoir réconfortée dans les moments de découragements.

SOMMAIRE DES ANNEXES

- **Annexe 1** : Site de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Lille métropole : p**43**
 - Présentation et rôle de la Chambre de Commerce d'Industrie de Lille,
 - La charte de développement et son Président,
 - La création d'Entreprise.

- **Annexe 2** : Les formations de la Chambre de Commerce de Lille : p**44**
 - le **CEPI**, centre de formation des cadres et des cadres dirigeants.
 - Les coûts de la formation secrétariat.

- **Annexe 3** : Cepreco : le chemin de l'Entreprise : p**45**
 - Les trois filières proposées :
 - Commerce Distribution
 - Administration de l'Entreprise
 - Communication visuelle
 - L'EGC (Ecole de Commerce et de Gestion)
 - L'IPC, L'Institut de Promotion Commerciale des Chambres de Commerce et d'Industrie de Lille.

- **Annexe 4** : La symbolique du logo de Cepreco. p**46**

- **Annexe 5** : L'audit et réorganisation du Centre de ressources de Cepreco de S.Delannoy. p**47**

- **Annexe 6** : Le plan du nouveau Centre de documentation de Cepreco. p**48**

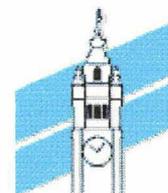
- Annexe 7 : Tableau exprimant les besoins en documentation des différents départements de Cephreco. p49
- Annexe 8 : Liste des thèmes présents dans le Centre de documentation de Cephreco. p50
- Annexe 9 : Règlement intérieur du Centre de documentation de Cephreco. p51
- Annexe 10 : Classification des livres du Centre de documentation de Cephreco. p52
- Annexe 11 : Tableaux traitant la gestion des abonnements juillet 1998. p53
- Annexe 12 : Exemple d'une fiche de renseignement. p54
- Annexe 13 : Exemple d'un courrier de relance. p55
- Annexe 14 : Listes des dossiers documentaires réalisés. p56
- Annexe 15 : Site du centre d'information et de Documentation des Entreprises de la CCI. p57
- Annexe 16 : Liste de sites régionaux. p58
- Annexe 17 : Journée de distribution gratuite de livres. p59
- Annexe 18 : Photographies du nouveau Centre de documentation de Cephreco. p60
- Annexe 19 : Documentation sur le logiciel documentaire Alexandria. p61
- Annexe 20 : Brochure : Guide Formation 99, Cephreco. p62

Annexe 1 : Site de la Chambre de Commerce et
d'Industrie de Lille métropole :

([Home](#)) ([La CCI](#)) ([Métropole lilloise](#)) ([International](#)) ([Doc.](#)) ([Création entreprises](#)) ([Formations](#))
 ([Foncier](#)) ([Où se réunir](#)) ([Adresses](#)) ([Tourisme](#))

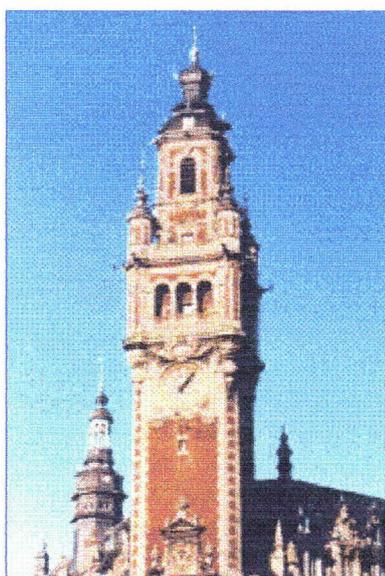
CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE LILLE METROPOLE

Place du Théâtre - BP 359
59020 LILLE cedex



Téléphone : 03.20.63.77.77 -- Fax : 03.20.74.82.58 -- E.mail : contact@lille.cci.fr

Le rôle de la Chambre



La Chambre de Commerce et d'Industrie de LILLE METROPOLE est l'établissement public de la métropole composé d'**élus** représentant les entreprises industrielles, commerciales et les sociétés de service.

Partenaire dynamique, elle est pour votre entreprise déterminée en fonction de vos intérêts, elle est à même d'influencer les décisions économiques qui contribuent au développement Lille métropole.

Le président Patrick Van den Schrieck, les membres élus, les membres associés, les conseillers techniques, les délégués consulaires et les services de la Chambre, par leurs engagement, propositions et initiatives, accompagnent en permanence l'entreprise qu'il s'agisse de formation, d'aménagement ou de conseil.

►► [La charte de développement](#)

Mandature 1998 - 2000

Une équipe pour faire gagner la métropole lilloise

- [Le Bureau](#)
- [Les membres élus](#)
- [Les membres associés](#)
- [Les conseillers techniques](#)

Elle est aidée par 378 Délégués Consulaires

- [Commerce 1 - Commerce 2](#)
- [Industrie 3 - Industrie 4](#)
- [Service 5 - Service 6](#)

► [Les Commissions](#)

► [Les Conseils d'Administration](#)

Afin de réaliser les actions élaborées en Commissions et décidées par son Assemblée,

la Chambre s'est entourée de collaborateurs répartis en départements et établissements spécialisés

► [Les départements](#)

La Chambre c'est aussi :



[Le Port de Lille](#) **NEW**



[L'aéroport international de Lille](#)

● Les formations dans nos écoles : [CEPRECO](#), [CPLE](#), [IPRA](#), [FORCOMEX](#), [CAI](#), [CEPI](#)

►► [La CCI est au service de toutes les entreprises](#)



[La CCI de Lille fait partie d'un réseau de 183 Chambres de Commerce et d'Industrie](#)

[locales et régionales](#)

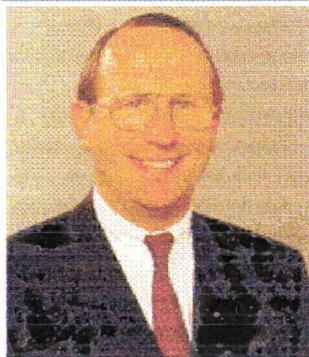
([Home](#)) ([La CCI](#)) ([Métropole lilloise](#)) ([International](#)) ([Doc.](#)) ([Création entreprises](#))
([Formations](#)) ([Foncier](#)) ([Où se réunir](#)) ([Adresses](#)) ([Tourisme](#))

[\(CCI de Lille\)](#) [\(Doc.\)](#) [\(Création entreprises\)](#) [\(Métropole lilloise\)](#) [\(Formation\)](#) [\(les CCI\)](#) [\(Foncier\)](#)
[\(WTC\)](#) [\(Adresses\)](#) [\(Tourisme\)](#) [\(Home\)](#)

Charte de développement



avril 1996



Questions à Patrick Van Den Schrieck

Président de la Chambre de Commerce et d'Industrie de
Lille Métropole

Une charte de développement, pour qui ? pour quoi ?

Nous avons d'abord réalisé ce document pour nous-mêmes.

Il constitue en effet un guide pour notre action.

Ce sont des engagements que nous prenons et sur lesquels nous acceptons, par avance, d'être jugés.

Nous l'avons rédigé, ensuite, pour les entreprises de la Métropole dont nous assurons la représentation légale.

Il nous revient donc de dire ce qui nous paraît utile et nécessaire au développement de la Métropole et ce qui, à l'inverse, pourrait l'entraver.

Depuis neuf mois, et dans la suite logique de la nouvelle mandature de la Chambre de commerce, nous avons mené sur ce thème une réflexion approfondie. Nous avons réalisé une enquête auprès de 10 000 entreprises et animé 22 groupes de travail qui ont accueilli plus de 500 personnes.

Notre "**Charte de développement**" est la synthèse des orientations et propositions issues de cette réflexion collective.

C'est l'expression d'une volonté commune que nous avons souhaitée concrète et constructive.

Enfin, nous l'avons faite pour fixer clairement les bases de notre partenariat avec les acteurs publics ou privés du développement.

C'est l'outil d'une collaboration qui sera d'autant plus efficace que les attentes et les objectifs de chacun seront plus précis.

Quels objectifs la Chambre vise-t-elle à travers ce document ?

En tant que responsables économiques élus, nous avons le devoir de promouvoir les hommes, les idées et les connaissances, les entreprises.

Tous ensemble, nous devons être les acteurs du développement, de l'évolution et du changement.

C'est bien en tant qu'acteurs que nous proposons notre "**Charte de développement**".

Notre objectif majeur est de valoriser les atouts de la Métropole dont nous affirmons les potentiels considérables :

- une jeunesse importante et de mieux en mieux formée au sein d'un pôle d'enseignement supérieur qui, par sa taille et sa qualité, nous situe très favorablement dans l'espace national ;
- une ouverture à l'international et un positionnement transfrontalier lui conférant une position

clef en Europe, renforcée par la réalisation de nouveaux moyens de communication comme le TGV ou le Tunnel sous la Manche;

- un tissu économique diversifié et de haut niveau, avec un pôle industriel toujours puissant et l'affirmation d'une place tertiaire, la troisième de France après Paris et Lyon.

Il y a des bases solides pour un développement équilibré dont nous avons voulu tracer la voie et dont nous entendons être moteur.

Quelle stratégie allez-vous employer pour mettre en place votre charte de développement ?

La mise en oeuvre de notre "**Charte de développement**" suppose qu'au sein même de la Chambre,

nous développons une stratégie adaptée à nos objectifs et à nos engagements.

Trois principes nous guident ici :

- un principe d'organisation par la mise en synergie de nos métiers qui sont multiples mais complémentaires ;
- un principe financier par la recherche de marges de manoeuvres sans hausse de la pression fiscale ;
- un principe de partenariat pour faire jouer au maximum des effets de levier entre tous les acteurs du développement.

Quelle perspective la Chambre se fixe t-elle pour l'avenir ?

Notre "**Charte de développement**" n'est qu'une étape dans la voie que nous nous sommes fixée.

De façon naturelle tout d'abord, parce que les orientations proposées devront avoir une suite, qu'elle nous engage directement ou qu'elle concerne nos partenaires publics.

Ensuite, parce qu'elle constitue désormais la base de l'expression de la position des entreprises, qui est notre devoir et notre droit.

Dès à présent, à travers notre "**Charte de développement**", nous affirmons :

- notre volonté : "[aménager](#)"
- notre mot d'ordre : "[développer](#)"
- notre savoir-faire : "[former](#)"
- notre métier : "[accompagner](#)"
- notre projet : "[internationaliser](#)"

[La Chambre en action](#)

[Bâtir ensemble...](#)



Création d'Entreprises et d'Activités



La création d'entreprises et d'activités dans notre Métropole doit faire l'objet d'une mobilisation forte de tous les acteurs favorisant:

- la détection des potentiels de création
- la formation et l'accompagnement des créateurs
- la mobilisation de moyens financiers nouveaux.

La Chambre amplifiera les actions et les moyens dont elle dispose déjà, et nous les étendrons aux repreneurs d'entreprises.

Nous rechercherons des partenariats significatifs. Nous mettrons, enfin, en place avec les Tribunaux de Commerce une "Cellule d'Aide et de Prévention aux Entreprises en difficulté".

Extrait de la Charte de Développement

◆ [ENTREPRENDRE EN FRANCE](#)

◆ [LILLE METROPOLE INITIATIVE](#)

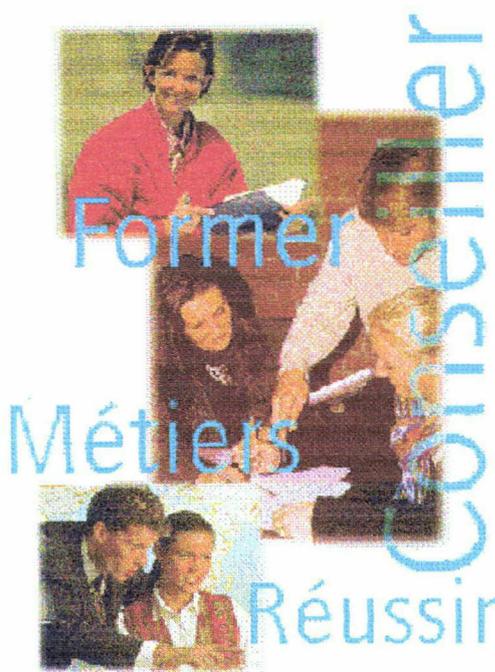
◆ [Le Centre de Formalités des Entreprises](#)



[Votre message](#)

([CCI de Lille](#)) ([La CCI](#)) ([Métropole lilloise](#)) ([International](#)) ([Doc.](#)) Création d'entreprises
([Formations](#)) ([Foncier](#)) ([Où se réunir](#)) ([Adresses](#)) ([Tourisme](#))

Annexe 2 : Les formations de la Chambre de Commerce de Lille :



Former
Métiers
Conseiller
Réussir

Commerce Distribution

International

Communication

Gestion

Secrétariat

Vente

 [Votre message](#)



CENTRE DE FORMATION DES CADRES ET DES CADRES DIRIGEANTS

551 rue Albert Bailly - BP 1047
59701 MARCQ EN BAROEUL CEDEX

Téléphone : 03 20 25 97 59 -- *Fax* : 03 20 27 12 94



Le CEPI, ses grands choix, ses lignes de produits

Né en 1953, devenu en 1968 établissement de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Lille.Roubaix.Tourcoing, le CEPI s'est depuis étendu bien au-delà de la région, touchant près de 6 000 entreprises, françaises ou belges, avec un souci constant : être toujours plus professionnel.

Ce professionnalisme repose sur 4 choix fondamentaux qui caractérisent le CEPI et en font sa spécificité, voire son originalité

- **choix d'une vocation claire** : spécialisé depuis son origine sur un seul métier, celui du perfectionnement des dirigeants et cadres, le CEPI a pu en 40 ans d'existence, constituer une base d'expérience sans beaucoup d'équivalent ; elle nous permet de couvrir tous les champs essentiels de la direction et de la gestion d'une entreprise.

- **choix d'une focalisation géographique** : couvrant les régions Nord - Picardie et la partie occidentale de la Belgique, notre activité épouse étroitement les grandes dominantes de cet ensemble géographique ; nos 1 800 stagiaires annuels appartiennent pour 40 % à des entreprises situées hors Métropole et 60 % à des firmes de la Métropole ; 26 % relèvent d'une grande entreprise, alors que 39 % défendent les coule urs de PME et 35 % de petites entreprises.

- **choix d'une structure originale** : nous transmettons notre expérience, par des hommes expérimentés ; chacun de nos Directeurs de Département possède au moins 10 ans de direction

dans son domaine, avant son arrivée au CEPI où il opère 5 ans avant de poursuivre sa trajectoire professionnelle.

- **choix de méthodes pédagogiques spécifiques** : hommes d'entreprise s'adressant à des hommes d'entreprise, nous croyons à la vertu des méthodes actives, mettant en situation réelle et privilégiant la pratique à la théorie.



Ces quatre caractéristiques guident bien évidemment la conception et la mise en oeuvre de notre gamme de produits, qu'il s'agisse :

- **des cycles de longue durée**, jalonnant la trajectoire d'un cadre dirigeant ; tous trois, par leur contenu, leurs méthodes, leur durée, permettent de travailler sur les trois plans dont l'étroite association garantit, seule, la transformation en profondeur d'un homme :

- *le plan des connaissances, ou du savoir
- *le plan des aptitudes, ou du savoir-faire
- *le plan du comportement, ou du savoir être

- **des séminaires**, s'attaquant à des problématiques d'actualité lorsqu'ils se situent dans chacune des grandes fonctions de l'entreprise, ou plus permanents lorsqu'il s'agit de l'efficacité personnelle,

- **des actions intras**, bâties sur mesure pour une entreprise, activité en plein essor et où le CEPI peut pleinement mettre en oeuvre ses capacités d'animation et de créativité,

- **de notre nouvelle formule, "Prise Directe"**, alliant formation et action, et permettant à une équipe d'entreprise d'étudier avec d'autres la solution à un problème spécifique, avant de la mettre en oeuvre sur le terrain sous notre contrôle.

Pour nous envoyer un message : [MAIL](#)

[\(CCI de Lille\)](#) [\(Formations\)](#) [\(Nos écoles\)](#) [\(Métiers\)](#)



Secretariat**► Secrétaire Commerciale**

Former des collaboratrices de responsables commerciaux capables de :

- maîtriser les techniques de secrétariat classique,
- préparer et suivre les dossiers commerciaux destinés aux clients ou à la force de vente,
- gérer les réclamations et les opérations de relance écrite ou téléphonique,
- assurer l'interface entre les clients, les vendeurs et la direction commerciale ou la direction des ventes.

Niveaux d'accès : Niveau BAC et/ou solide expérience professionnelle.

Sanction des études : Diplôme consulaire de niveau BAC + 1.

Calendrier /durée : Octobre à juillet. 1200 heures.

Coût : 17 000 F.
Cofinancement FSE

► Attachée de Direction Administrative et Commerciale

Former des collaboratrices de cadres supérieurs capables de :

- gérer le secrétariat classique
- s'impliquer dans une fonction relationnelle interface entre la direction et le personnel
- traiter certains dossiers de façon autonome
- encadrer, motiver et former une équipe de secrétaires.

Niveaux d'accès : Niveau BAC +2 et/ou solide expérience professionnelle.

Sanction des études : Diplôme consulaire de niveau BAC + 3.

Calendrier/durée : Mars à décembre. Octobre à juillet . 1200 heures.

Coût : 12 500 F.
Cofinancement FSE

► Secrétaire de Direction

Former des collaboratrices de responsables d'entreprise, efficaces, compétentes, polyvalentes, capable de s'adapter rapidement, de prendre des initiatives, de travailler en équipe, de communiquer et d'anticiper les situations.

Niveaux d'accès : Niveau BAC + 1 et/ou solide expérience professionnelle.

Sanction des études : Diplôme consulaire de niveau BAC + 2.

Calendrier/durée : Octobre à juillet. 1200 heures.

Coût : 17 700 F.
Cofinancement FSE

► Assistant(e) de direction européenne

Donner à de futur(e)s assistant(e)s de direction européen(ne)s les moyens de :

- développer leur culture et leur esprit d'ouverture,
- découvrir des méthodes modernes de management,
- affirmer leur personnalité, leur capacité d'adaptation,
- apprendre à communiquer efficacement,

- maîtriser l'anglais grâce à un programme approfondi.

Niveaux d'accès : Niveau BAC + 2.

Sanction des études : Diplôme consulaire de niveau BAC + 3.

Présentation au Certificat Européen de langues étrangères.

Calendrier/Durée : Novembre à décembre. 1500 heures.

Coût : 19 500 F.



Ces 4 formations ont lieu au Cepreco

(Nos écoles) (Commerce Distribution) (International) (Communication) (Gestion) (Secrétariat)
(Vente)

Annexe 3 : Cepreco : le chemin de l'Entreprise :



Le chemin de l'Entreprise

Les étudiants trouvent à Cephreco Ecoles un enseignement proche de l'entreprise facilitant la réussite professionnelle et favorisant l'épanouissement personnel.

Trois filières leur sont proposées :

● Commerce Distribution

Savoir évaluer un marché ou un produit, négocier, vendre, gérer un point de vente, entreprendre.

La proximité des grands de la distribution favorise le développement de l'esprit commerçant chez les étudiants.

● Administration de l'entreprise

Se préparer efficacement aux fonctions d'organisation et de gestion de l'entreprise.

Les formations de gestion des ressources humaines et d'assistante de direction européenne sont conçues avec des sociétés partenaires de Cephreco.

● Communication Visuelle

**Etre capable de concevoir une identité visuelle,
construire une image d'entreprise,
créer un décor, une présentation et un espace marchands
et développer une communication produit.**

Ces cycles requièrent une forte implication des étudiants et des stagiaires et leur assurent, au-delà de leur rôle professionnel, une évolution humaine remarquable.



Un réseau national :

L'EGC de Lille-Métropole appartient à un réseau de 29 écoles de gestion et de commerce gérées par les Chambres de Commerce et d'Industrie.

Une formation supérieure concrète :

L'EGC forme en 3 ans après le BAC des cadres adaptables, évolutifs, polyvalents en gestion et commerce. Elle favorise l'ouverture européenne par un enseignement renforcé en langues.

Un enseignement adapté à l'entreprise :

La force de l'EGC repose sur la qualité et la diversité de ses enseignants, universitaires, dirigeants et cadres en activités, qui mettent l'entreprise au cœur de leur enseignement. Elle développe une pédagogie active et pratique, axée sur des mises en situation réelle.

Stages en entreprise :

Les entreprises partenaires participent à la formation de leurs futurs collaborateurs par l'accueil d'étudiants en stage pratique (plus de 10 mois au cours des 3 ans).

Le parrainage :

Interlocuteur privilégié de l'étudiant qu'il parraine, le responsable d'entreprise le suit pendant ses 3 années à l'EGC :

1ère année : il l'informe sur son métier et les différentes fonctions de l'entreprise

2ème année : il l'aide à élaborer son projet professionnel

3ème année : il le conseille pour sa recherche d'emploi



A ceux qui veulent réorienter leur vie professionnelle,

Cephreco propose une nouvelle orientation ou un perfectionnement de leur savoir-faire pour relancer leur projet professionnel.

L'IPC, l'Institut de Promotion Commerciale des Chambres de Commerce et d'Industrie s'inscrit dans ces actions.

L'IPC propose deux formations longues intensives dans les métiers de la distribution :

- textile-habillement,
- grandes et moyennes surfaces spécialisées.
et une formation de créateur et repreneur de commerce en milieu urbain.



45, avenue André Chénier
BP 145

59053 ROUBAIX cedex

Téléphone: 03 20 24 23 23

Annexe 4 : La symbolique du logo de Cephreco.

Une grande expérience.

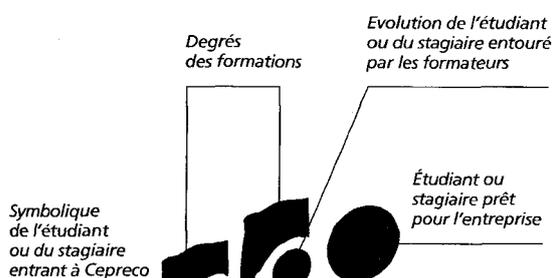
Centre de formation le plus important de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Lille-Roubaix-Tourcoing, Cephreco offre des filières adaptées aux besoins des étudiants, des salariés, des chefs d'entreprise et aussi des demandeurs d'emploi. Son enseignement est pratique: il assure la qualification et mène à l'emploi avec un taux de placement de 80 % en entreprise.

Une nouvelle image.

En 1995, Cephreco fait réaliser un audit précisant son image professionnelle et permettant de créer un logotype, expression de ses valeurs et de ses ambitions.

Les couleurs de l'emblème reflètent les relations étroites entre étudiants, stagiaires et professionnels. Le graphisme exprime la force de l'esprit d'équipe et du savoir-faire entreprise.

Le logotype est accompagné de la devise de Cephreco: "Le chemin de l'entreprise".



Cephreco

Le chemin de l'Entreprise

Typographie sobre et sérieuse: signe de solidité



Annexe 5 : L'audit et réorganisation du Centre de ressources de Cepreco de S.Delannoy.

AUDIT ET REORGANISATION DU CENTRE DE RESSOURCES DE CEPRECO

L'organisation du Centre de Ressources doit considérer 3 points particuliers :

- * L'aménagement du centre afin de faciliter la recherche d'information)
- * La gestion documentaire :
Gestion de l'Information pertinente correspondant aux besoins des utilisateurs, gestion des abonnements et des achats (le renouvellement, le suivi des paiements...), le tri des documents, le classement.
- * La gestion des permanences :
Le centre de ressources doit être mis à la disposition des étudiants et stagiaires aussi souvent que possible avec la possibilité d'y travailler (type bibliothèque universitaire).

I - Proposition d'aménagement

Je mets en avant cette partie dans l'objectif du déménagement prévu pour fin février.

Une visite du Centre de ressources permet d'évaluer rapidement ses défauts d'organisation :

- * Sa petite taille ne facilite pas la circulation entre les rayonnages,
- * La signalisation, peu visible, ne permet pas de se repérer facilement entre les différentes matières,
- * Les revues ne sont pas mises à disposition selon une logique de thème, de telle sorte que le lecteur doit chercher toutes les revues traitant d'un même thème à différents endroits,
- * Le classement des rapports annuels et annuaires semble également réalisé sans logique de thème (regroupement avec les dictionnaires). Le lecteur doit donc les consulter tous pour trouver l'information qui l'intéresse. Ils ont pourtant été indexés, mais je n'ai pas retrouvé trace de cette indexation sur l'outil informatique.
- * Il n'existe pas de dossier documentaire thématique relevant d'une recherche active d'information intéressant les différents départements dans le cadre de leurs activités.
- * La gestion d'information est réduite à sa plus simple expression (pas de base de données informatisée) ce qui rend la plus grande partie de l'information inutilisable.

AUDIT ET REORGANISATION DU CENTRE DE RESSOURCES DE CEPRECO

Voici donc ma proposition, vous trouverez, en Annexe 1, un plan d'aménagement du nouveau Centre de Ressources.

- Réorganisation du centre de documentation en 4 pôles :

Réalisé

* Un pôle Arts Graphique - Infographie - Décoration

* Un pôle Administration

* Un pôle Marketing - Commerce - Distribution

* Un pôle Economie Générale (régionale, nationale, internationale) et Recherche d'emploi

⇒ Chaque pôle sera clairement identifié par une signalétique* (logo propre à chaque pôle), contiendra une étagère (rangement des annuaires, ouvrages) ainsi qu'une armoire (mise à disposition des revues et magazines)**

Réalisé

**je souhaite solliciter les étudiants du pôle graphique pour réaliser la signalétique*

*** l'ameublement existant devrait suffire dans un premier temps*

- Un «moniteur» :

En attente

Bureau des permanences, aménagé avec un ordinateur (PC si possible, sinon Mac existant) affecté à la gestion documentaire, la gestion des prêts de documents, la gestion des achats et renouvellement de documents et abonnements, la gestion de dossiers documentaires.

- Un bureau Multimédia :

**Réalisé sauf
minitel**

Un poste informatique équipé d'un modem et d'une émulation minitel, un accès Internet en libre-service pour les stagiaires et étudiants.

AUDIT ET REORGANISATION DU CENTRE DE RESSOURCES DE CEPRECO

- Un Photocopieur :

En attente

Permettre de réaliser des photocopies de documents moyennant un paiement par carte, un crédit carte devant être attribué à chaque formation (l'amortissement devant être prévu dans les frais de scolarité).

II - La gestion documentaire

Celle-ci sera mise en place par Isabelle Meunier (stagiaire en maîtrise SID) dès le début du mois de mars (après l'emménagement).

- Gestion de la documentation pertinente correspondant aux besoins des utilisateurs

Des revues ne semblent pas indispensables ou du moins sont redondantes, parallèlement de nombreux ouvrages sont anciens et n'ont pas été renouvelés depuis quelques années, certains ouvrages de types annuaires sont incomplets. On ne trouve pas certains ouvrages de référence pour les matières de marketing.

Voici ma proposition afin de réaliser un tri et un renouvellement pertinent :

* Un courrier (dont une copie en annexe 2) a été envoyé aux responsables de département afin qu'ils me fassent connaître les revues et ouvrages de référence pour les matières enseignées dans leur département, *Réalisé*

* Je réaliserai le choix des ouvrages et revues pour le pôle Economie Générale et recherche d'emploi *En cours*

⇒ Chaque Pôle bénéficiera donc d'abonnements propres, d'ouvrages spécialisés, la proposition d'aménagement (pôles spécialisés mais ouverts, tables de consultation centrales) doit permettre les échanges entre les différents départements qui sont complémentaires.

AUDIT ET REORGANISATION DU CENTRE DE RESSOURCES DE CEPRECO

- Gestion des abonnements et des achats (le renouvellement, le suivi des paiements...) :

La gestion des abonnements est actuellement réduite à une liste alphabétique des revues comportant la date de renouvellement et leur prix.

Il conviendrait d'optimiser ceci afin de maîtriser la notion de budget d'une part et de maîtriser les cadences de renouvellement, avec un suivi mensuel.

⇒ Cette gestion peut être réalisée sous le logiciel Excel. En annexe 3, vous trouverez la trame de la base de données qui sera mise en œuvre.

Non réalisé

- Le rangement, le classement, le tri, la recherche des documents

Réalisée dans un premier temps par Isabelle Meunier, l'organisation générale de la documentation sera la suivante :

* Chaque Pôle recevra un fond bibliographique de référence qui concernera les métiers, les méthodologies, la théorie des matières enseignées, des revues et magazines pour l'aspect pratique et économique des matières enseignées (défini en annexe 4).

Réalisé

Les «documentalistes» seront chargés de réaliser une liste de références bibliographiques, une liste de services Minitel et serveurs Internet.

A faire

* Le Pôle « Economie Générale » recevra, outre les revues et ouvrages, toute la documentation sur la recherche d'emploi, les annuaires, guides et catalogues de publications.

Réalisé

* Une armoire (dossiers suspendus) sera consacrée au rangement des rapports annuels des sociétés, et aux dossiers documentaires d'entreprises réalisés par les étudiants dans le cadre de leur formation.

Réalisé

* Une armoire (dossiers suspendus) sera consacrée à la réalisation de dossiers documentaires thématiques spécifiques selon la demande des responsables des départements.

Réalisé

AUDIT ET REORGANISATION DU CENTRE DE RESSOURCES DE CEPRECO

* Tous les documents présents ou entrants dans le Centre de Ressources seront référencés et enregistrés dans une base de données documentaire. Les sommaires des revues et magazines seront enregistrés afin de faciliter les recherches thématiques, il en sera de même pour toutes les références bibliographiques, les rapports annuels.

En attente

J'ai d'ores et déjà évoqué, auprès de Fabienne Masse, l'éventualité d'un développement de la base de données documentaire sous le logiciel Access*. Il conviendra de prévoir et organiser un calendrier pour la réalisation ainsi qu'un cahier des charges.

En attente

**dans ce cas le matériel informatique affecté au moniteur devra impérativement être un PC à la place du Mac actuellement disponible*

*** je souhaite solliciter les stagiaires du pôle Administration pour aider Isabelle Meunier à réaliser les enregistrements de l'existant (frappe rapide).*

III - La gestion des permanences et de la documentation

- Il a d'ores et déjà été défini que la mise en place de la nouvelle organisation serait réalisée par Isabelle Meunier (étudiante en maîtrise SID, spécialisée dans la gestion de documentation). Celle-ci assurera son stage dès le 13 février à raison d'une journée par semaine, le vendredi, jusqu'au mois de juin. Elle pourra être présente plus souvent durant le mois de juin (jusqu'à concurrence de l'horaire total indiqué dans sa convention de stage).

Réalisé

- Il n'y a pas lieu d'organiser de permanence durant la période d'été puisque la plupart des formations seront terminées ou les étudiants en stage.

Pour la rentrée 98/99, ma proposition offre une alternative :

- 1° Possibilité : Organiser des permanences tenues par des étudiants volontaires de chaque département (2 minimum par département afin de palier aux absences éventuelles).

* Ces «bibliothécaires» seront formés à la gestion de la documentation (utilisation des outils, enregistrement des références bibliographiques, gestion des abonnements).

AUDIT ET REORGANISATION DU CENTRE DE RESSOURCES DE CEPRECO

* Chacun sera chargé de la gestion des documentations correspondant à son département : classement, tri des documentations, mise à jour de listes de serveurs minitel, internet et de références bibliographiques, alimentation des dossier documentaires thématiques.

Il est important de souligner que cette mission nécessitera de mobiliser plusieurs heures par mois pour chaque "bibliothécaire", il sera donc indispensable de sensibiliser les volontaires à la gestion de leur temps entre leur planning d'études et leur temps de volontariat.

- 2° Possibilité : Prévoir l'embauche à temps partiel (un mi-temps devrait suffire) d'une personne qui serait chargée de la gestion de l'ensemble de la documentation (enregistrement, classement, dossiers thématiques, listes de serveurs minitel et internet, listes bibliographiques...), des permanences, du suivi budgétaire...
Il conviendra, si cette solution est retenue, de dresser un profil de poste et de candidature.

En attente

Dans les 2 cas, nous devons convenir, début septembre, et avec les 3 responsables de département de Cepreco, de l'organisation des permanences :

- * jours et heures d'ouverture en concordance avec les emplois du temps des étudiants,
- * cadence de présence des «bibliothécaires »,
- * possibilités d'accès «spéciaux» pour des travaux de groupes ou individuels pour les besoins des formations (planning à mettre au point).

A faire en septembre



AUDIT ET REORGANISATION DU CENTRE DE RESSOURCES DE CEPRECO

En conclusion

Je reste moi-même en appui d'Isabelle Meunier pour la mise en place de l'organisation générale du nouveau Centre de Ressources.

Après votre approbation, je devrai :

- Définir le cahier des charges de la base de données documentaire avec Fabienne Masse.

*Le Choix s'est porté par la
solution clé en main "Alexandrie"*

- Définir un profil de poste de Documentaliste pour l'une ou l'autre des 2 options proposées avec M. Thilliez ou Mme Boyez.

En attente

- Définir le planning des permanences pour la rentrée prochaine avec les responsables de départements.

A faire

L'organisation du Centre de Ressources est volontairement simplifiée afin de la rendre accessible à des "Documentalistes" non professionnels (étudiants notamment). Celle-ci pourra se sophistiquer avec le temps en fonction de l'expression des besoins des étudiants et de leur volonté d'utiliser pleinement les ressources mises à leur disposition. Pour cela, il sera probablement nécessaire que la direction de Cepreco et les responsables de formation réalisent une "campagne" de relance du Centre.

Enfin, je remercie par avance toutes les personnes qui participeront à la mise en place de l'organisation et notamment aux étudiants qui pourraient ainsi mettre à profit leur formation (signalétique du centre, enregistrement de références documentaires).

Annexe 6 : Le plan du nouveau Centre de documentation de Cephreco.

V I D E O T H E Q U E

MEUBLES A PERIODIQUES

B I B L I O T H E Q U E

**POLE
GRAPHIQUE
DECORATION
COMMUNICATION.**

B I B L I O T H E Q U E

**POLE
MARKETING
COMMERCE
DISTRIBUTION**

MEUBLES A PERIODIQUES

B I B L I O T H E Q U E

**POLE
ADMINISTRATION
des ENTREPRISES**

MEUBLES A PERIODIQUES

TABLE DE CONSULTATION

TABLE DE CONSULTATION

BUREAU

POSTE INTERNET

ENTREE

**POLE ECONOMIE
GENERALE.
RECHERCHE D'EMPLOI**

Annexe 7 : Tableau exprimant les besoins en documentation des différents départements de Cereco.

LISTES PÔLES	réabonnements à faire	achats d'abonnements	achats d'annuaires
Graphique&Communication	France Graphique CBNEWS La revue de la céramique et du verre Caractère	Télérama Courrier International Stratégies Architectureintérieurecréer Courrier Cadres	médiastid 98
Commerce&marketing	Capital LSA+n*spéciaux sur la distribution Marketing magazine Marketing direct point de vente Journal du Textile	Challenges ? Stratégies marketing Management Boutique de France	Nome (ANPE) Kompass France Kompass de Grande-Bretagne Kompass de l'Allemagne Kompass de l'Espagne Le mandel (annuaire textile) Responsable de Marketing Responsable Communication Responsable DRH Panorama de la distribution La France des commerces (Direction du commerce intérieur) La grandes et moyennes distribution en France Les foires et salons en 98 Ouvrages bibliographiques : Mercator Publicator
Administration des entreprises	Secrétaires & assistantes Magazine Face Note d'Information Economique Lamy Social (CD-Rom)	Secrétaires infos (50.64.04.39) Code du travail Daloz <i>Règles de diplomatie dans les relations internationales.</i> Entreprises 9 Nord-Pas-de-Calais (supplément la VDN/parution en mai.)	NORCOMEX Fichiers des entreprises françaises et belges par la CCI.

**Annexe 8 : Liste des thèmes présents dans le
Centre de documentation de Ceperco.**

Listes des thèmes présents au 30/07/98.

- Annuaires
- Architecture
- Commerce
- Communication
- Dessin
- Dictionnaires
- Droit
- Eclairage
- Economie générale Emballage
- Etalage
- Europe
- Gestion
- Graphisme
- Histoire de l' Art
- Informatique
- Internet
- Marketing
- Multimédia
- Papeterie
- Photographie
- Publicité
- Recherche d'emploi
- Secrétariat
- Typographie
- Vidéo

Annexe 9 : Règlement intérieur du Centre de documentation de Ceperco.

Règlement intérieur du Centre de Documentation de Ceperco :

■ Les emprunts de livres sont possibles au nombre de **2** et pour une semaine au maximum. **Au delà de ce délai, il sera impossible d'emprunter à nouveau d'autres livres.**

■ Les revues et autres périodiques ne peuvent être empruntés. En revanche, **une nouvelle photocopieuse à carte individuelle payante** sera à votre disposition dans le centre de documentation pour photocopier les articles.

(NB : l'achat de la carte pour faire des photocopies se fera auprès de la Responsable du centre de ressources.)

■ **La consultation de CD-Rom et d'Internet** se fera sur rendez-vous auprès de la Responsable du centre de ressources.

**Annexe 10 : Classification des livres du Centre
de documentation de Ceperco.**

PLAN DE CLASSEMENT DES LIVRES

A : Annuaires, Dictionnaires, Usuels

ART : Histoire de l'art

C : Commerce, Distribution, Vente

COM : Communication, Publicité

D : Décoration, Etalage

DR : Droit

E : Economie Générale, Entreprises

EU : Europe

F : Formation, recherche d'emploi

G : Gestion, Comptabilité

GR : Graphisme, Illustration

I : Informatique

M : Marketing

MAN : Management, Ressources Humaines

S : Techniques de secrétariat

Z : Divers

EUROPE

- EU1 Comment s'implanter, vendre, acheter dans la CEE. 1987
- EU2 Guide du consommateur européen dans le marché unique. Commission Européenne, 1994
- EU3 Du marché unique à l'union européenne. Commission Européenne, 1994
- EU4 L'Union européenne. Commission Européenne, 1994
- EU5 L'ABC du droit communautaire. Commission Européenne, 1994
- EU6 Les institutions de la Communauté Européenne. Commission Européenne, 1993
- EU7 Dix leçons sur l'Europe. Commission Européenne, 1995
- EU8 Voyage à travers l'Europe. Commission Européenne, 1994
- EU9 L'Europe dans un monde en changement : les relations extérieures de la Communauté européenne. 1994
- EU10 Le marché unique européen. Commission Européenne, 1994
- EU11 Introduction au marché suédois pour les PME-PMI du Nord Pas de Calais. World Trade Center Lille, 1995
- EU12 Travailler au Royaume Uni. ANPE, 1995
- EU13 Travailler en Belgique. ANPE, 1995
- EU14 Présidence française de l'Union européenne 1995
- EU15 Circuler librement. Commission Européenne, 1994
- EU16 Le développement rural. Commission Européenne, 1992
- EU17 La politique de concurrence dans la CEE. Commission Européenne, 1992
- EU18 Les droits des consommateurs dans le Marché unique. Commission Européenne, 1993
- EU19 Les échanges de jeunes dans la Communauté européenne. Commission Européenne, 1993
- EU20 Le budget de l'Union européenne. Commission Européenne, 1994
- EU21 Le fonds de cohésion de l'Union européenne. Commission Européenne, 1994
- EU22 L'Europe des citoyens. Commission Européenne, 1992
- EU23 Construire l'Europe sociale. Commission Européenne, 1993
- EU24 Ensemble contre le chômage : l'initiative européenne. Commission Européenne, 1993
- EU26 L'espace économique européen. Commission Européenne Commission Européenne, 1991
- EU27 Les réseaux transeuropéens. Commission Européenne, 1994
- EU28 Les transports dans les années 90. Commission Européenne, 1993
- EU29 Harmoniser la fiscalité : pourquoi ? Commission Européenne, 1991
- EU30 L'union économique et monétaire. Commission Européenne, 1991

Annexe 11 : Tableaux traitant la gestion des abonnements juillet 1998.

Liste complète des Réabonnements faits en mai/juin 1998 :

°=	TITRES	Echéance	Prix	Remarques
1	Capital+management	avr-99	288,00 F	
2	Caractère	juin-99	630,00 F	
3	Courrier Cadres	juin-99	360,00 F	
4	CB News+ 5 guides	mai-99	695,00 F	
5	Droit Européen des Affaires	déc-99	1 626,62 F	
6	L'Entreprise	mai-99	190,00 F	
7	Entreprise & Carrières	fev-99	440,00 F	
8	Etapas Graphiques	sept-98	630,00 F	
9	Face (CCI)	-	0,00 F	
10	La Gazette du Nord-Pas-de Calais	déc-98	590,00 F	
11	Graphis (éd.Dawson)	avr-99	740,00 F	
12	Inffo Flash	juin-99	620,00 F	
13	INSEE Actualité	-	0,00 F	
14	Journal du textile	juin-99	2 985,00 F	3 abonnements
15	Liaisons Sociales	fev-99	2 505,00 F	
16	L'Usine Nouvelle	mai-99	895,00 F	
17	LSA	juin-99	1 180,00 F	2 abonnements
18	Marketing direct + Marketing Magazine	juin-99	495,00 F	
19	Médiasid		190,00 F	annuaire 1998
20	MOCI	juin-99	1 500,00 F	
21	Note d'information économique	-	0,00 F	
22	Nord Eclair	fev-99	1 284,00 F	
23	Point de Vente	avr-99	435,00 F	
24	Rebondir (les hors-séries)	juin-99	175,00 F	
25	Rebondir (le mensuel)	avr-99	225,00 F	NB :les guides pratiques en juillet 1998.
26	Das Schaufenster	juil-99	490,00 F	attente de 3 mois
27	Secrétaires&Assistantes	juin-99	390,00 F	
28	SVMac	juin-99	299,00 F	
29	Voix du Nord	fev-99	692,00 F	
30	Challenge		199,00 F	
31	Code du travail (ed.Litec)		269,00 F	x 2=538,00 F Ed.98
32	Courrier International		599,00 F	
33	Défis	juin-98	180,00 F	
34	France Graphique	mai-98	400,00 F	
35	Info-PC	juin-98	249,00 F	
36	Kompass régional 98		850,00 F	Le national 99, le commander en oct 98
37	Le devis de Mme Pézieux		1 600,00 F	11 livres pour le dépt infographiste
39	Les Echos, le quotidien de l'économie	avr-98	2 310,00 F	6 mois 1280 F
40	L'Etudiant		305,00 F	1 an/10 n° -40%
41	Market		250,00 F	
42	Panorama 98 (point de vente)	sept-98	838,17 F	-50%

n°=	TITRES	Echéance	Prix	Remarques
43	Revue de la céramique et du verre	juin-98	365,00 F	
44	le Mandel	1998	930,00 F	Annuaire textile
45	Lamy (version papier)	avr-98	1 914,82 F	En complément du CD-Rom
46	Internet professionnel	juin-98	297,00 F	
		Total =*	32 105,61 F	

*NB :le coût total est approximatif puisque je n'avais que les factures de l'année précédente.**

Annexe 12 : Exemple d'une fiche de
renseignement.

CEPRECO
Centre de Ressources Documentaires
FICHE EMPRUNTEUR
année 1996/97

Date :

NOM :

Prénom :

FORMATION SUIVIE A CEPRECO :

DATE DE FIN DE FORMATION :

PERIODE DE STAGE EN ENTREPRISE :

ADRESSE PERSONNELLE :

TELEPHONE :

Annexe 13 : Exemple d'un courrier de relance.

Roubaix, le

A l'attention de M
stagiaire en

Objet : Retard pour retour de livres empruntés

Est-ce un oubli de votre part ou bien êtes-vous trop occupé ?
Ayant fait un inventaire de la bibliothèque, je me suis aperçue que
vous n'aviez pas encore rendu les livres suivants :

-
emprunté le

Afin que le plus grand nombre puisse en profiter, pourriez-vous les ramener au Centre de Ressources Documentaires le plus rapidement possible ? Cependant, si vos horaires ne correspondent pas aux heures d'ouverture du Centre de Ressources (cours le matin seulement, période de stage), vous pouvez toujours les déposer à l'accueil de CEPRECO. Merci d'avance.

Isabelle MEUNIER,
Responsable du Centre de documentation de Cephreco.

Annexe 14 : Listes des dossiers documentaires réalisés.

Liste des dossiers documentaires d'Entreprises et Enseignes:

(par ordre alphabétique)

- * ADP
- * ALCATEL ALSTHOM
- * ALTESSE BIJOUX
- * AUCHAN + AGAPES RESTAURATION
- * BANQUE DE France
- * BANQUE POPULAIRE
- * BEGHIN SAY
- * CAMAÏEU
- * CARREFOUR
- * CASINO
- * CASTORAMA
- * (les) CCI & CCI de LRT
- * CELIO
- * CEPRECO/EGC
- * CITE EUROPE (Calais)
- * CNP Assurances
- * COFINOGA
- * COGEMA
- * CONTINENT
- * CREDIT AGRICOLE
- * CREDIT D'EQUIPEMENT
- * CREDIT FONCIER DE France
- * CREDIT LOCAL DE France
- * DANONE

- * DARTY
- * DECATHLON
- * DOCKS DE France/MAMMOUTH
- * EDF
- * ELF
- * ETAM
- * EURALILLE
- * EUROTUNNEL/EUROSTAR
- * FILIPACCHI/MEDIAS
- * France TELECOM
- * FNAC
- * GO SPORT
- * HYPER MEDIA
- * IKEA
- * INTERSPORT/ LA HUTTE
- * KIABI
- * (la) POSTE
- * (la) REDOUTE
- * LYONNAISE DES EAUX
- * MAC DONALD'S
- * MARKS & SPENCER
- * MICHELIN
- * NAF NAF
- * NORBERT DENTRESSANGLE
- * NORD EST EMBALLAGE

- * PARIBAS
- * PERNOD RICARD
- * PHILDAR
- * PINAULT-PRINTEMPS-REDOUTE
- * PLASTIC OMNIUM
- * PLM (Plastic division manufactures)
- * PRIMAGAZ
- * PROMOD
- * PROMODES (CONTINENT/CHAMPION/ 8 à HUIT)
- * PSA PEUGEOT-CITROEN
- * SAINT LOUIS
- * SANDOZ
- * SCHERING-SA
- * SOFINCO BANQUE
- * TROIS SUISES
- * VIRGIN
- * VOLVO
- * ZARA.

Dossiers thématiques(par ordre alpabétique) :

- * AMEUBLEMENT
- * AEROSPATIALE
- * ARTS DE LA TABLE
- * ASSURANCES MALADIE
- * BLUE JEANS
- * BRICOLAGE
- * CEE
- * CHAUSSURES
- * (LE) COMMERCE ELECTRONIQUE
- * CONSOMMATION
- * DECORATION
- * ELECTROMENAGER
- * ENVIRONNEMENT
- * (l') EURO
- * (la) FRANCHISE
- * HARD DISCOUNT
- * HIFI/TV/MAGNETOSCOPE
- * HYGIENE/BEAUTE
- * INTERNET
- * JARDINERIE
- * JOUETS
- * LINGERIE (hommes/ femmes) + chaussettes/collants
- * LIVRES/ PAPETERIE

- * MAILLOTS DE BAIN
- * MAGASINS D'USINE
- * MAISON DE DISQUES
- * METIERS DE LA VENTE
- * METIERS DU SECRETARIAT
- * MICRO-INFORMATIQUE
- * MULTIMEDIA
- * NORD-PAS de CALAIS
- * OPTIQUE
- * OUVRIR UN CAFE
- * PHOTOGRAPHIE
- * PLASTIQUE
- * PRESSE
- * PRÊT-à-PORTER FEMININ
- * PRÊT-à-PORTER ENFANT
- * PRÊT-à-PORTER MASCULIN
- * Quel statut juridique choisir pour son COMMERCE ?
- * SALAIRES
- * SPORT
- * STOCKAGE
- * TAPIS-MOQUETTES
- * TELEPHONIE
- * TRADE-MARKETING(partenariat)
- * TRANSPORTS
- * VENTE par CORRESPONDANCE
- * VIDEO

LIEUX GEOGRAPHIQUES :

* AFRIQUE DU SUD

* Allemagne

* CHINE

* COREE

* Espagne

* HOLLANDE

* HONG KONG

* ISRAEL

* Mexique

* NORVEGE

* PORTUGAL

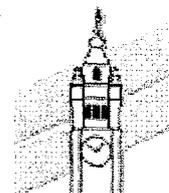
* SUEDE

* TAIWAN

**Annexe 15 : Site du centre d'information et de
Documentation des Entreprises de la CCI.**

(CCI de Lille) (La CCI) (Métropole lilloise) (International) (Doc.) (Création d'entreprises)
(Formations) (Foncier) (Où se réunir) (Adresses) (Tourisme)

CENTRE D'INFORMATION ET DE DOCUMENTATION DES ENTREPRISES



● Nous mettons à votre disposition des synthèses, des dossiers approfondis, des coupures de presse, des repères chiffrés, des informations pratiques, des lois...

● Les sujets sont aussi variés que la chaussure, l'épicerie fine, les produits automobiles, l'ouverture d'une boutique cadeaux, d'un camping...

● Le centre de documentation de la CCI de Lille Métropole fait partie du Pôle Lillois de Gestion

Vous pouvez visualiser les thèmes les plus documentés. Ecrivez nous pour commander une référence !

Pour accéder aux descriptifs des ouvrages (titre, auteur, éditeur, résumé...) il vous suffit de remplir le formulaire ci-dessous et de cliquer sur ENVOI. Vous pouvez entrer plusieurs critères de recherche, ils seront alors liés par l'opérateur ET

ATTENTION : Eviter les mots de 2 ou 3 lettres (le, la, de, et, les, des...). Pour un même critère, vous pouvez combiner deux mots par l'opérateur AND.

Mise à jour le 27 mars 1998

Arrêter la recherche après références trouvées

ENVOI

Nouvelle recherche

1 - Mot-clé :

Exemples : Creer **and** entreprise, Creer, Chocolat, Choco*

2 - Localisation :

Exemples : Europe, Euro*

3 - Auteur :

Exemples : CCILRT, CCI, Chambre **and** Commerce

4- Titre :

Exemple : Liste

5 - Editeur :

Exemples : DAFSA, DAF*

ENVOI

Nouvelle recherche

(CCI de Lille) (La CCI) (Métropole lilloise) (International) (Doc.) (Création d'entreprises)
(Formations) (Foncier) (Où se réunir) (Adresses) (Tourisme)

CCI Lille Métropole documentation@lille.cci.fr

Annexe 16 : Liste de sites régionaux.

CRDP Nord Pas-de-Calais

**Le site Web du CRDP Nord
Pas-de-Calais
a changé d'adresse.**

**Il est désormais accessible sur le
serveur de l'académie de Lille à
l'adresse suivante :**

<http://www2.ac-lille.fr/crdp/>

**Nous vous remercions d'effectuer
la mise à jour de vos liens favoris
dans votre navigateur.**

⇒ www.RpFrance.org/j1600.htm

ARIS Technologies

Nord-Pas de Calais

Nord (59), Pas de Calais (62)

Vous trouvez ci-après les coordonnées complètes des principaux relais d'information européenne aux entreprises et organismes à vocation économique.

Pour plus de précisions sur leurs activités et leurs prestations, il suffit de cliquer sur l'intitulé de l'organisme.

Vous pouvez aussi consulter les chiffres clés de la région Nord-Pas de Calais.

Vous pouvez également visiter les sites web régionaux.

● **AGENCE LEONARDO**

CRRP

50, rue Gustave Delory

59800 LILLE

Tél. : +33 (0)3 20 57 48 87

Fax : +33 (0)3 20 30 16 50

Correspondant : Isabelle MEERSMANN

● **ANVAR**

6, rue Jean-Roisin

59800 LILLE

Tél. : +33 (0)3 20 74 69 40

Fax : +33 (0)3 20 42 00 27

Mél : nordc@anvar.fr

Délégué régional : Joël CHABERT

Déléguée adjointe : Eliane BUTTUNG

● **ARIST**

Palais de la Bourse

59800 LILLE

Tél. : +33 (0)3 20 63 68 00

Fax : +33 (0)3 20 13 02 00

Contact : Felix DECOOL

● **BC-NET**

A.R.D. Agence régionale de développement

185, boulevard de la liberté - BP2027

F - 59013 LILLE Cedex

Mme Pascale SIAUVE

Tél. : +33 (0)3.20.30.82.81

Fax : +33 (0)3.20.57.07.55

Tx 120647

● **CDE**

Nord

• CDE Lille

IRIED - Faculté de droit

1, place Déliot

59000 LILLE

Tél. : +33 (0)3 20 90 74 87

Mme Jeanine LAMAIRE, secrétaire

• CDE Lille

Université de sciences et techniques de Lille I

Faculté de sciences économiques et sociales

BAT SH2 - USLT - Cité scientifique - BP 36

59655 VILLENEUVE D'ASCQ Cedex

Tél. : +33 (0)3 20 43 67 27

Fax : +33 (0)3 20 43 66 55

Mme Sandrine MAES, documentaliste

Pas-de-Calais

•CDE Boulogne

Université du littoral

Bibliothèque universitaire - Centre Monsigny

32, rue de Monsigny BP 155

62202 BOULOGNE SUR MER Cedex

Tél. : +33 (0)3 21 87 49 48

Fax : +33 (0)3 21 87 65 55

Mme Evy AUZEMERY

● **CRDI**

Chambre régionale de commerce et d'industrie

'Norcomex'

2, Palais de la Bourse (visites : 5, rue de la Clef)

59800 LILLE

Tél. : +33 (0)3 20 63 79 90

Fax : +33 (0)3 20 13 02 00

Contact : Valérie de TAILLY

Site internet : <http://www.etnet.fr/crdinpdc>

● **DIREN**

4, rue Gombert

59041 LILLE CEDEX

Directeur : Philippe LAGAUTERIE

Tél. : +33 (0)3.20.30.83.83

Fax : +33 (0)3.20.54.70.37

● **DRCE**

104, Rue nationale

F - 59800 LILLE

Tél. : +33 (0)3.20.57.30.33

Fax : +33 (0)3.20.54.65.17

Directeur : Jean-Pierre PHILIPPE

● **DRIRE**

941, rue Charles Bourseul - BP 838

59508 DOUAI Cedex

Tél. : +33 (0)3.27.93.22.22

Fax : +33 (0)3.27.93.37.89

Division développement industriel :

M. TROUVÉ - M. DUHOUX

Interlocuteurs :

Béthune : M. RAMACKERS - Tél : +33 (0)3 21 57 06 30

Littoral - Gravelines : M. CHALLEMEL DU ROZIER - Tél : +33 (0)3

28 23 81 51

Lille : M. DANGREVILLE - Tél : +33 (0)3 20 15 84 02

Valenciennes : M. DELENCRE - Tél : +33 (0)3 27 21 05 15

● **DRTEFP**

13, rue Faidherbe - BP 456

59021 LILLE Cedex

Tél. : +33 (0)3.20.12.10.60

Fax : +33 (0)3.20.31.79.34

Directeur : Jean-Paul CHAZE

● **EURO INFO CENTRE**

185, boulevard de la Liberté - BP 2027

59013 LILLE Cedex

Tél. : +33 (0)3.20.40.02.77

Fax : +33 (0)3.20.40.04.33

Contact : Mme Dominique CHAUSSEC DE LECOUR

● **Maisons de l'Europe**

• **Maison de l'Europe Grande Thierache**

2, rue Saint-Louis

59610 FOURMIES

Tél. : +33 (0)3 27 60 03 14

• **Académie européenne du Nord de l'Europe - CDEIN**

219 bis, boulevard de la Liberté

BP 2001

59011 LILLE Cedex

Tél. : +33 (0)3 20 52 72 07

• **Maison de l'Europe Dunkerque**

5, rue de la Poudrière

59140 DUNKERQUE

Tél. : +33 (0)3 28 21 00 16

• **Maison de l'Europe de Douai**

175, quai Foch

59500 DOUAI

Tél. : +33 (0)3 27 88 82 13

• **Maison de l'Europe Cambrai**

Maison des associations

16, rue du 8 Mai

59400 CAMBRAI
Tél. : +33 (0)3 27 83 93 47

● **SGAR**

Préfecture de région
2, rue Jacquemars Gielée
59039 LILLE Cedex
Tél. : +33 (0)3.20.30.52.22
Fax : +33 (0)3.20.30.52.58
Secrétaire général : Rémy THUAU

[[Carte des régions](#)]

Chiffres clés de la région Nord-Pas de Calais

Superficie : 12 414 km² (2,3 % de la France)

Densité : 315 hab/km²

Population totale : 3,9 millions d'habitants (6,9 % de la France)

Population active : 1,5 million d'habitants (6,1 % du total national)

Taux de chômage : 16,3 %

Produit intérieur brut : 388,5 milliards de francs

Exportations :

1995 : 126,2 milliards de F (2ème rang)

1er semestre 1996 : 67 milliards de F (3ème rang)

Importations :

1995 : 128,2 milliards de F (2ème rang)

1er semestre 1996 : 64,8 milliards de F (3ème rang)

Secteurs porteurs : demi-produits non métalliques, biens de consommation courante,

métaux, agro-alimentaire et biens d'équipement professionnel

Sites Web régionaux

- [Conseils généraux](#)

- [Conseil régional Nord-pas de Calais](#)

- [IRISI](#) : la société de l'information dans le Nord-pas de Calais www.irisi-nordpasdecalais.org

[[Carte des régions](#) | [Haut de la page](#)]

Annexe 17 : Journée de distribution gratuite de livres.

Le Centre de Documentation
de Cepreco

A l'attention de **Elisabeth Boyez**

Objet : note d'information

Roubaix, le 23 juin 1998

Madame,

Suite à la réorganisation du centre de documentation de Cepreco, je propose une journée de distribution de livres et revues (le 2 et 3 juillet 1998) destinés à être jetés à toutes personnes intéressées. Mais afin d'éviter toute erreur de tri, je vous invite à venir jeter "un coup d'œil " sur ce qui va être proposé au centre de documentation le mercredi 1^{er} juillet 1998 (toute la journée de 9h à 17 heures).

Vous remerciant par avance de votre collaboration et de l'intérêt que vous porterez à cette démarche, je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de mes meilleures salutations.

Isabelle Meunier

Àvis aux AMATEURS !

Suite à la réorganisation du Centre de documentation, une journée de distribution de livres et revues destinés à être jetés sera organisée le **2 & 3 juillet** 1998 au Centre de documentation. **Venez nombreux !**

**Annexe 18 : Photographies du nouveau Centre
de documentation de Ceperco.**



photo n°1: Le Bureau et le poste Internet.



photo n°2: Poste Economie Générale.



Photo n° 3: Pôle Administration des Entreprises.



**Annexe 19 : Documentation sur le logiciel documentaire
Alexandrie.**

Gestion Électronique d'Information et de Documents Existants (GEIDE)

GÉNÉRALITÉS

Dans un contexte global, la Gestion Électronique d'Information et de Documents Existants (GEIDE) signifie la dématérialisation partielle ou totale des documents sous leur forme papier. L'information dont ils sont porteurs est dès lors conservée sous la forme d'une copie informatique du document, copie qui est stockée sur un support magnétique ou optique. Ce stockage peut revêtir des formes variées depuis la plus simple (la copie reste où elle est et on ne garde trace que de son emplacement) à la plus structurée (conservation sur un volume dédié à cette fonction, avec "règles de traitement" des fichiers, numérotation homogène...); on parle alors plus volontiers d'ARCHIVAGE.

En amont de ce stade avancé faisant appel à des modules externes détaillés dans la Fiche Technique n° 5.1, la GEIDE standard d'Alexandrie constitue une opportunité de mettre en place sans heurts ni investissement humain et financier important, une approche mixte : gestion de documents (les éléments physiques) et gestion de l'information (le contenu de ces documents).

Ainsi, et de manière quasi transparente pour le gestionnaire de la base, la fonction GEIDE d'Alexandrie améliore les conditions du travail documentaire et la productivité globale de l'unité documentaire.

OBJECTIFS

Rentabilité accrue des ressources documentaires

Plus les documents sont d'un accès simple, plus ils sont utilisés. Avec la GEIDE, les documents sont tous et à tout moment disponibles (on n'emprunte pas un fichier informatique, on le copie ou l'imprime éventuellement).

La vitesse de circulation de l'information s'en trouve ainsi considérablement améliorée. Une personne peut en quelques instants consulter une masse importante d'information; de la même manière plusieurs personnes peuvent simultanément travailler à partir des mêmes ressources documentaires.

Un document est rendu accessible à un nombre indéterminé d'utilisateurs autorisés dès son intégration à la base de données, ce qui améliore la fiabilité et l'efficacité de la recherche.

La GEIDE simplifie également l'accès à l'information car elle supprime l'essentiel des manipulations physiques des documents.

Enfin, la numérisation et la conservation sous la forme de fichiers informatiques permettent de dimi-

nuer considérablement la surface de stockage, ce qui en renforce l'aspect productif.

Sécurité renforcée de la base documentaire

Les fichiers informatiques gérés par la base documentaire, qui constituent les "documents" ne sont pas empruntés. Ils sont consultés et éventuellement imprimés mais en aucun cas altérés ou détériorés au fil du temps. Cette fonction de préservation peut être déterminante dans le cadre de la conservation de certains documents dont le support ne présente qu'une faible garantie de pérennité : notes manuscrites, photos anciennes...

Extension de la notion de support d'information

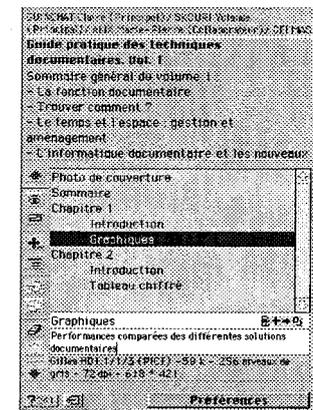
Alexandrie gère un fonds multi-supports. Sera considéré comme porteur d'information tout fichier pour lequel un lien aura été créé dans la base, qu'il s'agisse d'une image numérisée, d'un fichier produit par un traitement de texte, d'une courbe tracée à l'aide d'un grapheur ou encore d'images fixes ou de séquences animées stockées sur CD ROM.

FONCTIONNALITÉS

Gestion des liens

La GEIDE suppose la création de liens entre la notice descriptive et un ou plusieurs documents de natures différentes (déjà constitués ou numérisés au moment de l'indexation).

Ainsi à une seule et même fiche peuvent être associés un article de presse numé-



risé, une note technique saisie à l'aide d'un traitement de texte avec les plans qui l'accompagnent et une séquence vidéo animée.

Ces liens et eux seuls deviennent dès lors une composante de la notice. Les fichiers auxquels ils renvoient sont pour leur part gérés en dehors du fichier de données, ce qui permet de ne pas l'alourdir inutilement et d'optimiser ainsi les opérations de sauvegarde et de maintenance de la base de données.

Alexandrie va rechercher ces documents dans leur environnement d'origine lors de la consultation. Tous

ces documents seront signalés sur un volet de la notice et accessibles directement à partir de celle-ci.

Recherche

Dans une première phase, en recherche, on a recours aux critères classiques; date, titre, descripteurs ou autres. La validation de la recherche propose alors une liste comprenant un ou plusieurs documents correspondant à la requête traitée. Cette liste renvoie aux fiches descriptives des documents. Ces fiches comportent, outre les informations habituelles (auteur, date de publication...), un volet sur lequel sont signalés les fichiers qui ont été liés à cette fiche au cours de la vie de la base documentaire. A ces documents correspondent non plus des numéros de rayonnage mais des adresses informatiques gérées par le système. Ils sont accessibles en visualisation dès lors que le poste de travail est équipé du logiciel qui les a générés. L'utilisateur décide alors d'en faire une copie, de l'imprimer...

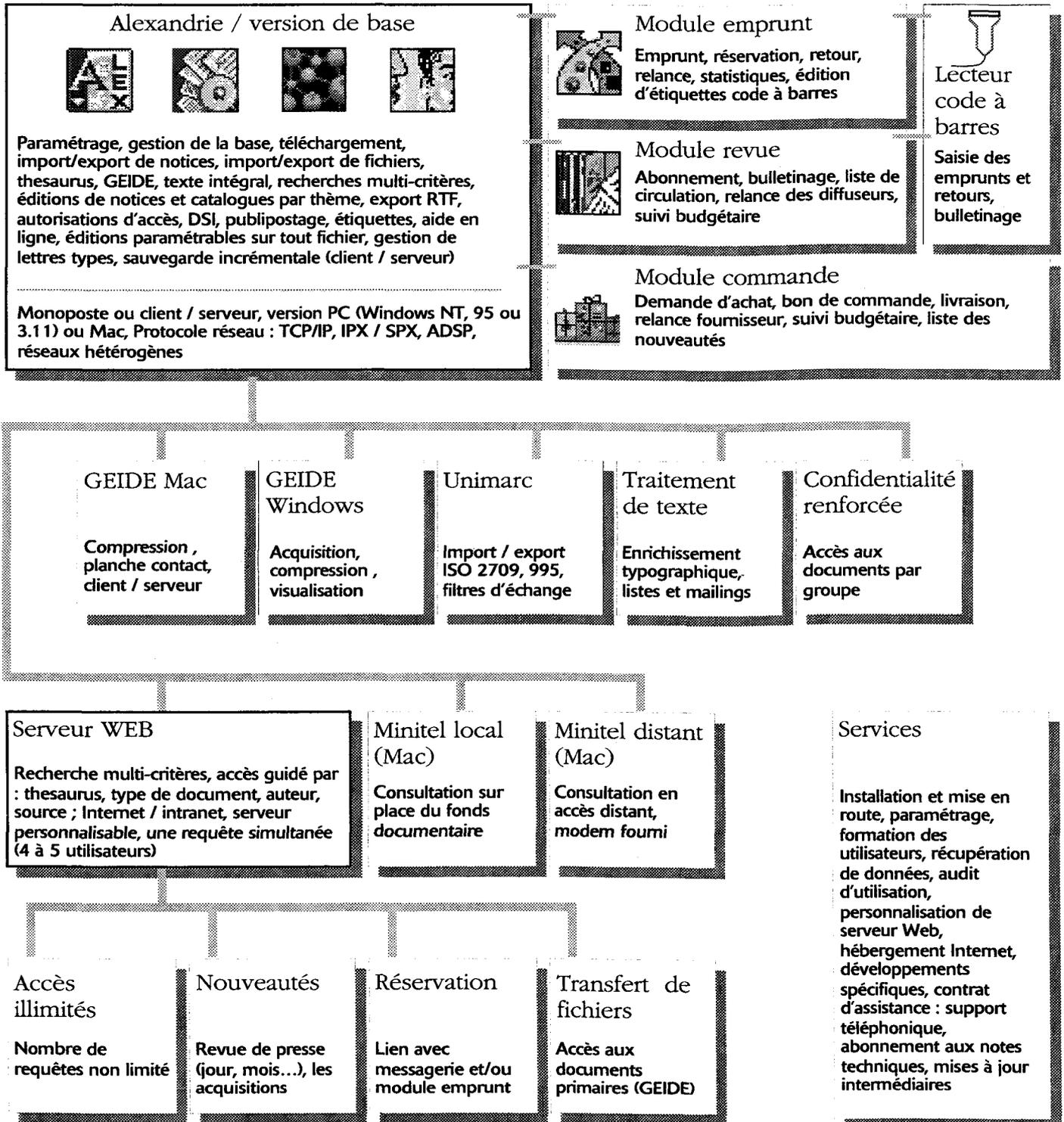
A cet égard on peut noter que des solutions logicielles proposent un format d'enregistrement qui peut être lu par une version allégée de programme appelée "player" ou "reader" ou encore "viewer".

Architecture modulaire

Alexandrie est constitué d'une version de base et de modules complémentaires. Le schéma ci-dessous représente les différents modules disponibles ainsi que leurs imbrications. Pour chacun d'eux est indiqué un résumé des domaines couverts (les fiches techniques développent chacun des aspects synthétisés).

Les versions client / serveur acceptent indifféremment comme poste client des PC ou des Macs.

Composer sa solution Alexandrie consiste en premier lieu à identifier ses besoins, puis à déterminer les modules optionnels à adjoindre à la version de base. Une solution Alexandrie n'est jamais figée dans le temps et l'acquisition des modules peut être progressive.

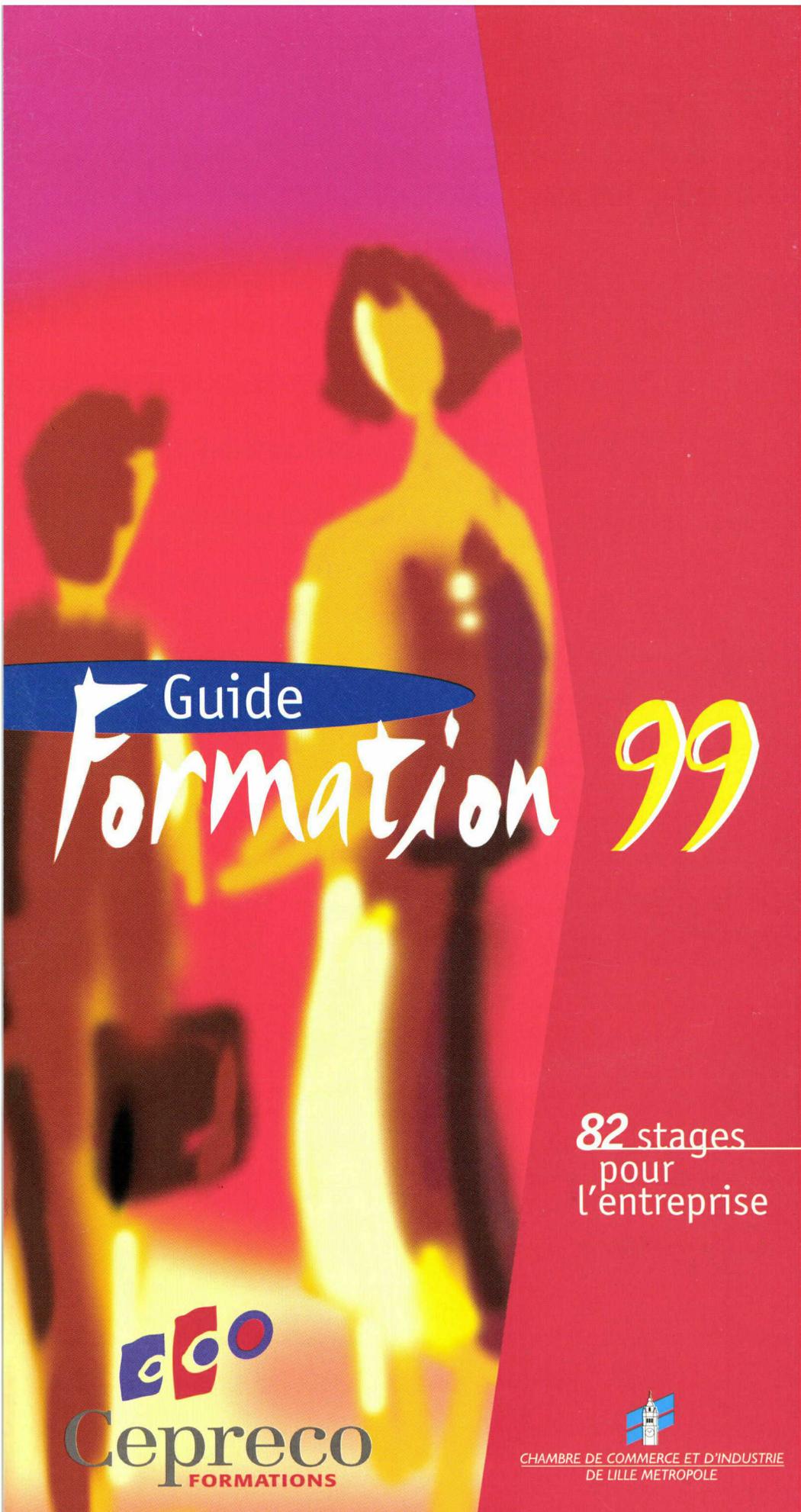


Ref	Désignation	Prix HT	Prix TTC
Version monoposte			
Alex-E	Alexandrie	6 250,00	7 537,50
<i>Modules complémentaires (ne peuvent être vendus indépendamment d'Alexandrie)</i>			
Alex-T1	Traitement de texte	950,00	1 145,70
Alex-EM	Emprunts	3 000,00	3 618,00
Alex-R	Abonnements	3 000,00	3 618,00
Alex-C	Commandes	3 000,00	3 618,00
Alex-U	Import/Export Unimarc ISO 2709	3 000,00	3 618,00
Alex CR	Confidentialité renforcée Gestion des groupes de travail, autorisations modulées limitées dans le temps...	3 000,00	3 618,00
Alex-IM	Technologie Image	6 000,00	7 236,00
Alex-G1W	Technologie Image optimisée Noir & Blanc sur Windows	2 300,00	2 773,80
Version client/serveur			
Les nombres de postes s'entendent en accès simultanés.			
Alex-E2	Alexandrie 2 postes	12 500,00	15 075,00
Alex-EP1	1 poste supplémentaire (jusqu'à 10 postes)	2 500,00	3 015,00
Alex-EP5	1 poste supplémentaire (au-delà de 10)	2 000,00	2 412,00
<i>Modules complémentaires (ne peuvent être vendus indépendamment d'Alexandrie)</i>			
Alex-T2	Traitement de texte 2 postes	2 500,00	3 015,00
Alex-TP1	1 poste supplémentaire	490,00	590,94
Alex-EMn	Emprunts (quel que soit le nombre de postes)	5 000,00	6 030,00
Alex-Rn	Abonnements (quel que soit le nombre de postes)	5 000,00	6 030,00
Alex-Cn	Commandes (quel que soit le nombre de postes)	5 000,00	6 030,00
Alex-U	Import/Export Unimarc ISO 2709 (quel que soit le nombre de postes)	3 000,00	3 618,00
Alex CR	Confidentialité renforcée (quel que soit le nombre de postes) Gestion des groupes de travail, autorisations modulées limitées dans le temps...	5 000,00	6 030,00
Alex-IMS	Technologie Image	10 000,00	12 060,00
Alex-G1W	Technologie Image (optimisée Noir & Blanc sur Windows) : par poste	2 300,00	2 773,80
Serveur Internet / Intranet			
ALEX-NET	Alexandrie server WEB (5 accès simultanés)	15 000,00	18 090,00
ALEX-NETn	Alexandrie serveur WEB accès illimités	25 000,00	30 150,00
ALEX-NETnv	Alexandrie serveur WEB : Nouveautés	3 000,00	3 618,00
ALEX-NETre	Alexandrie serveur WEB : réservations	3 000,00	3 618,00
ALEX-NETge	Alexandrie serveur WEB : GEIDE	5 000,00	6 030,00

* Les prix TTC sont calculés sur la base du taux de TVA en vigueur au 01/12/96 : 20,6%

** Sur Macintosh uniquement

Annexe 20 : Brochure : guide Formation 99, Cereco.



Guide

Formation

99

82 stages
pour
l'entreprise


Cepreco
FORMATIONS

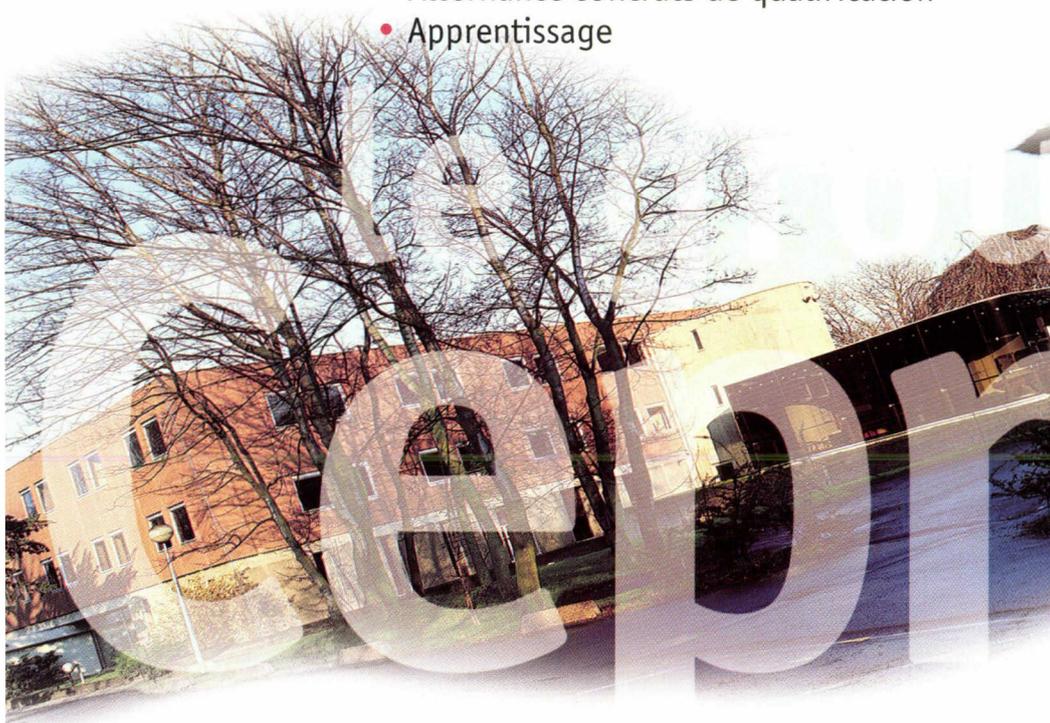

CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE
DE LILLE METROPOLE

Formation continue entreprises

- Formation inter-entreprises
- Formation intra-entreprise (sur mesure)
- Formation Action sur site
- Espace carrières : bilans de compétences

Formation professionnelle Métiers

- cycles longue durée
- congé individuel de formation
- Reconversion
- Alternance contrats de qualification
- Apprentissage



Le nouveau guide 1999 propose une offre de formation qui accompagne l'évolution des métiers. Les principales fonctions transversales de l'entreprise sont concernées par les 82 stages proposés. 20% des stages proposés sont nouveaux, un tiers des programmes a fait l'objet de modifications et l'ensemble des contenus a été actualisé.



Un effort particulier a été porté sur les formations à l'informatique par des investissements en matériel neuf et par l'utilisation sous licence des principaux logiciels pratiqués dans les entreprises. Le permis de conduire Informatique Européen permet de valider des compétences acquises grâce à la formation.

La démarche qualité entreprise à Cefpreco permet de contrôler rigoureusement le savoir-faire des formateurs en validant leurs compétences régulièrement.

La volonté de préserver avant tout la qualité, anime toute l'équipe pédagogique dans la conception et la mise en oeuvre de chaque action de formation pour développer les compétences humaines.



Raymond NAMYST

Directeur formation continue
Ingénierie et développement de la formation
inter et intra-entreprise
03.20.28.29.08

Patricia DELEU

Responsable de formation
03.20.28.29.09

Marie-Hélène WULSTECKE

Assistante formation continue
03.20.28.29.11

Nathalie GLANES

Secrétariat formation inter-entreprises
03.20.28.29.10

Correspondants pédagogiques

Fabienne MASSE

Administration de l'entreprise
Informatique/Bureautique

Hervé CHAPON

Infographie

Micheline CHAPDELAINE

Etalage

Raymond NAMYST

Communication
Relations Humaines

Martine BEAUGRAND

Marketing - Commerce - Distribution

La formation continue pour le

Siège administratif :

45, avenue André Chénier
BP 145
59053 ROUBAIX Cédex
Tél. : 03 20 24 23 23
Fax : 03 20 24 07 99

Statut :

Etablissement de formation de la
Chambre de Commerce et d'Industrie
de Lille Métropole.

Président du conseil d'administration :

Jacques COULON

Directeur :

Guy THILLIEZ

Label :

Intégré aux réseaux nationaux des IPC
et des EGC. Délivrance des certificats
consulaires de spécialisation par
l'ACFCI. Membre de l'UCP (Union des
Centres de Perfectionnement).

Date de création : 1965

Activités :

- Formation première,
- Formation professionnelle,
- Formation continue,
- Apprentissage - Alternance.

Nombre de salariés :

40 salariés permanents.
16 responsables pédagogiques et
formateurs.
150 formateurs partenaires experts et
praticiens.

Mission en Formation Continue :

Proposer et mettre en oeuvre des
stages de courte durée inter et intra-
entreprises pour les salariés des
entreprises.

Domaines de compétence :

Administration et comptabilité de
l'entreprise. Marketing. Gestion des
ressources humaines. Communication
visuelle. Etalage. Distribution et
commerce. Communication. Relations
humaines.

Publics concernés :

Agents de maîtrise. Employés,
collaborateurs administratifs et
commerciaux, opérateurs, personnel
du secteur public, associatif et
collectivités territoriales.

TYPES D'ACTION PROPOSEES

Stages inter-entreprises :

82 stages répartis sur près de 150
sessions programmées dans le guide
99. Ces formations sont destinées aux
salariés issus de diverses entreprises.
Elles favorisent l'échange d'expériences
et le perfectionnement du savoir-faire
professionnel.

Stages intra-entreprises :

Formations sur mesure proposant des
réponses spécifiques au personnel de
la même entreprise dans le cadre d'un
cahier des charges préalablement
défini.

L'Espace Carrières :

Centre de bilan de compétences agréé.

Mode de composition des groupes :

Dossier d'inscription, fiche
pédagogique individuelle par stagiaire
pour évaluation des attentes et du
niveau. Etablissement d'un cahier des
charges pour les stages intra-
entreprises.

Nombre de participants par session : 4 à 12

Répartition de l'activité :

35 % de stages inter-entreprises
65 % de stages intra-entreprises.

Méthode d'évaluation des besoins :

Entretien, questionnaire, cahier des
charges.

Suivi et contrôle pédagogique :

- Suivi quotidien par évaluation verbale
- évaluation à la conclusion du stage -
évaluation écrite par questionnaire -
suivi post-formation - évaluation du
formateur.

Profil des formateurs :

Expertise professionnelle du domaine
enseigné, expérience et/ou formation
pédagogique. Validation et
référencement par contrôle
pédagogique interne.

Références clients :

voir en page 39 (justifications fournies
sur demande).

Entreprises

Activités 1997 :

144 stages inter-entreprises
196 stages intra-entreprises
13 bilans de compétences
1479 personnes accueillies

Superficie totale d'accueil :

6 300 m² (4 bâtiments)
68 salles de formation dont 10 salles informatiques.

Moyens pédagogiques :

100 micro-ordinateurs,
3 didacticiels téléphone,
6 ensembles vidéo,
salle informatique en libre service,
matériels de rétroprojection.
Simulations et jeux de gestion informatisés, films vidéo, études de cas.
Ateliers d'étalage, centre de ressources, logiciels d'évaluation et d'application.

Pédagogie :

Méthodes pédagogiques actives avec le concours des moyens matériels et didacticiels visant en priorité l'appropriation de "savoir faire" opérationnels et l'intégration de modèles comportementaux adaptés à des objectifs professionnels.

Conditions d'accueil et de séjour :

Accueil et suivi par un responsable pédagogique. Les horaires peuvent être modifiés avec l'accord des participants. Pausés prévues le matin et l'après-midi (2 cafétérias à disposition).

Restauration :

Cepreco propose un choix d'établissements proches et adaptés à chaque budget. Dossier d'accueil remis aux participants.

Accès aux lieux de formation :

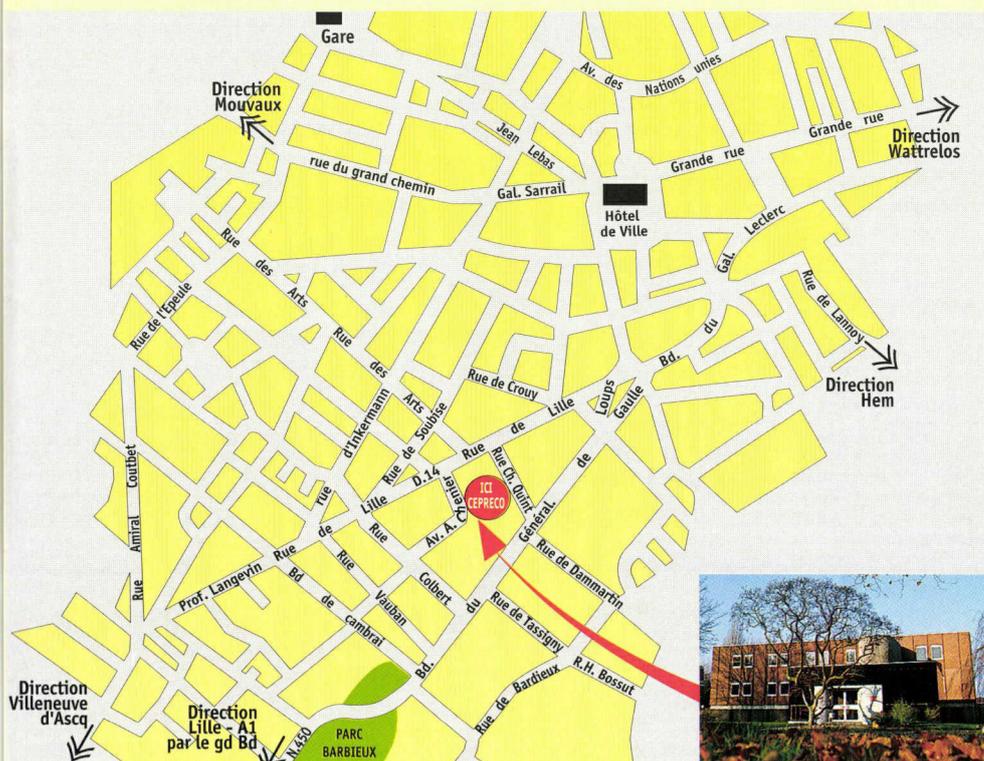
Roubaix : Tramway (arrêt Jean Moulin à 3 minute)
Train (gare à 15 minutes)
Véhicule personnel (parking limité en places)

Contacts pour toute information :

Raymond NAMYST
03 20 28 29 08

Marie-Hélène WULSTECKE
03 20 28 29 11

Nathalie GLANES
03 20 28 29 10



Guide de la fo

RUBRIQUE 1 - ADMINISTRATION DE L'ENTREPRISE

Comptabilité

- p.08 1A1 COMPRENDRE LA COMPTABILITE DE L'ENTREPRISE
- p.08 1A2 PRATIQUE DE LA COMPTABILITE GENERALE (Niveau 1)
- p.08 1A3 PRATIQUE DE LA COMPTABILITE GENERALE (Niveau 2)
- p.08 1A4 LA COMPTABILITE ANALYTIQUE
- p.10 1A5 FISCALITE - DETERMINATION DU RESULTAT FISCAL ET CALCUL DE L'IMPOT SUR LES SOCIETES
- p.10 1A6 LA TAXE PROFESSIONNELLE
- p.10 1A7 LES TAXES ASSISES SUR LES SALAIRES
- p.10 1A8 RECOUVREMENT DES IMPAYES : TECHNIQUES ET PREVENTION
- p.10 1A9 RECOUVREMENT DES IMPAYES PAR TELEPHONE
- p.10 1A10 LE PASSAGE A L'EURO

Gestion des ressources humaines

- p.12 1D1 LES OUTILS DE LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES
- p.12 1D2 ADMINISTRATION DU PERSONNEL
- p.12 1D3 LEGISLATION SOCIALE APPLIQUEE
- p.12 1D4 LA PAIE DU PERSONNEL
- p.12 1D5 LES DECLARATIONS SOCIALES
- p.12 1D6 AMENAGEMENT DU TEMPS DE TRAVAIL

Secrétariat

- p.14 1E1 LA SECRETAIRE : COLLABORATRICE EFFICACE
- p.14 1E2 DE LA SECRETAIRE A L'ASSISTANTE : FONCTIONS EVOLUTIVES
- p.14 1E3 DEVELOPPER SES CAPACITES REDACTIONNELLES
- p.14 1E4 SAVOIR PRENDRE DES NOTES
- p.14 1E5 SECRETAIRES, ASSISTANTES, MAITRISEZ VOTRE TEMPS

RUBRIQUE 2 - APPLICATIONS INFORMATIQUES

Informatique - Bureautique

- p.16 2F1 COMPRENDRE ET PRATIQUER LA MICRO INFORMATIQUE
- p.16 2F2 UTILISATION D'UN RESEAU LOCAL
- p.16 2F3 PREMIERS PAS VERS WINDOWS 95
- p.16 2F4 RETROUVER LES DOCUMENTS AVEC WINDOWS 95
- p.16 2F5 WORD - NIVEAU 1
- p.18 2F6 WORD - NIVEAU 2
- p.18 2F7 EXCEL - NIVEAU 1
- p.18 2F8 EXCEL - NIVEAU 2
- p.18 2F9 SPECIAL PACK OFFICE : WINDOWS - WINWORD - EXCEL
- p.18 2F10 LOTUS SMART SUITE
- p.18 2F11 ACCESS
- p.18 2F12 POWERPOINT
- p.18 2F13 PUBLISHER
- p.18 2F14 OUTLOOK
- p.20 2F15 A LA DECOUVERTE D'INTERNET
- p.20 2F16 CIEL COMPTABILITE
- p.22 Permis de Conduire Informatique Européen (P.C.I.E.)

Infographie

- p.20 2F17 CONCEVOIR DES DOCUMENTS AVEC LES LOGICIELS PAO
- p.20 2F18 X PRESS
- p.20 2F19 ILLUSTRATOR
- p.20 2F20 PHOTOSHOP
- p.22 2F21 ACROBAT
- p.22 2F22 PAGEMILL
- p.22 2F23 PREMIERE
- p.22 2F24 DIRECTOR

mation 1999

RUBRIQUE 3 - MARKETING - DISTRIBUTION - COMMERCE - ETALAGE

Marketing

- p.24 3B1 LE MARKETING : UNE DEMARCHE SYSTEMATIQUE
- p.24 3B2 MENER A BIEN UN PROJET MARKETING OU DE COMMUNICATION : METHODES ET OUTILS
- p.24 3B3 GERER LA COMMUNICATION EXTERNE DE L'ENTREPRISE AU QUOTIDIEN
- p.24 3B4 MAILING : OUTIL DE VENTE ET DE PROSPECTION
- p.24 3B5 LE TELEPHONE : OUTIL COMMERCIAL ET DE PROSPECTION

Distribution-Commerce

- p.26 3B6 LA ZONE DE CHALANDISE
- p.26 3B7 LES TECHNIQUES D'ACHAT
- p.26 3B8 VENDRE EN MAGASIN
- p.26 3B9 MERCHANDISING DU POINT DE VENTE
- p.26 3B10 GERER ET CONTROLER LES STOCKS
- p.26 3B11 GESTION COMMERCIALE DU POINT DE VENTE OU DU RAYON
- p.26 3B12 GESTION DU RAYON TEXTILE
- p.28 3B13 GESTION DU RAYON ELECTRONIQUE GRAND PUBLIC

Etalage-Présentation Marchande

- p.28 3B14 TECHNIQUES DE BASE DE L'ETALAGE
- p.28 3B15 LA VITRINE TEXTILE
- p.28 3B16 LA PRESENTATION EN VITRINE DES PRODUITS RIGIDES
- p.28 3B17 LA PRESENTATION MARCHANDE DES PRODUITS EN MAGASIN
- p.28 3B18 ESPACE COMMERCIAL OU D'ACCUEIL : VECTEUR DE COMMUNICATION
- p.28 3B19 REALISATION DU DECOR VITRINE
- p.30 3B20 VENDRE LES COULEURS

RUBRIQUE 4 - COMMUNICATION - DEVELOPPEMENT PERSONNEL - RELATIONS HUMAINES

Téléphone-Communication

- p.32 4C1 HOTESSE STANDARDISTE : UN METIER D'ACCUEIL
- p.32 4C2 LE TELEPHONE : OUTIL DE TRAVAIL ET DE COMMUNICATION
- p.32 4C3 ACCUEILLIR ET INFORMER LE PUBLIC, LES CLIENTS, LES VISITEURS
- p.32 4C4 LES OUTILS FONDAMENTAUX DE DEVELOPPEMENT PERSONNEL ET DE COMMUNICATION
- p.34 4C5 S'EXPRIMER ET COMMUNIQUER DANS LE TRAVAIL
- p.34 4C6 REUSSIR SES COMMUNICATIONS ORALES

Relations Humaines

- p.34 4C7 COMPRENDRE LES AUTRES ET MIEUX COMMUNIQUER
- p.34 4C8 MAITRISER LES TECHNIQUES D'ENTRETIEN ET DE NEGOCIATION
- p.34 4C9 NEGOCIER, ARGUMENTER ET CONVAINCRE
- p.34 4C10 REUSSIR L'ANIMATION DES REUNIONS DE TRAVAIL
- p.36 4C11 MOTIVER ET ANIMER UNE EQUIPE DE TRAVAIL
- p.36 4C12 GERER LES CONFLITS AU QUOTIDIEN

Développement Personnel

- p.36 4C13 DEVELOPPER SON POTENTIEL PERSONNEL ET PROFESSIONNEL
- p.36 4C14 S'AFFIRMER DAVANTAGE ET METTRE SES ATOUS EN VALEUR
- p.36 4C15 CONTROLER ET MAITRISER L'EMOTIVITE ET LE STRESS
- p.36 4C16 GERER SON TEMPS ET S'ORGANISER

Administr

Le point fort de ces stages réside dans l'implication directe et concrète des participants. Le caractère évolutif des fonctions transversales implique également l'appropriation de nouveaux "savoir-faire". Les stagiaires se familiarisent avec les techniques comptables, de gestion des ressources

LA COMPTABILITÉ

1A1	Objectifs	Public concerné :
Comprendre la comptabilité de l'entreprise	Pour être en mesure de dialoguer avec les spécialistes de la comptabilité et mieux comprendre l'entreprise à travers ses comptes. Ce stage permet, grâce à une méthode de simulation éprouvée, d'acquérir une culture économique favorisant une meilleure perception de la comptabilité de l'entreprise.	Tout collaborateur commercial, technique ou administratif non initié aux techniques comptables.
1A2		
Pratique de la comptabilité générale (Niveau 1)	Comprendre les mécanismes comptables et se familiariser aux méthodes d'enregistrement des opérations courantes que les participants seront capables d'assumer à l'issue de ce stage.	Personnel administratif ou employé de service comptable concerné par la pratique des opérations courantes. Individuel ou salarié souhaitant se former en comptabilité.
1A3		
Pratique de la comptabilité générale (Niveau 2)	Permettre au personnel des services comptables de maîtriser les écritures comptables spécifiques et les écritures d'inventaire, d'établir le bilan et le compte de résultat.	Comptables ou personnes ayant suivi le stage " Pratique de la comptabilité générale - Niveau 1 ".



ation de l'Entreprise

humaines et de secrétariat. Les participants dialoguent avec des hommes de terrain - experts-comptables, juristes, gestionnaires, praticiens de l'entreprise - dans le cadre de formations permettant d'être efficaces dès la fin du stage.

Contenu	Dates des sessions
Comprendre la comptabilité générale : les techniques comptables (le plan comptable général, les comptes et leur classification, les documents comptables)- Analyse des documents de synthèse, les principales opérations comptables, les opérations financières, les travaux d'inventaire et de fin d'année - Introduction à la gestion financière - S'initier à la comptabilité analytique.	1) 5, 12, 19, 26 octobre - 2 novembre 1998 2) 7, 14, 21, 28 janvier - 2 février 1999 3) 4, 11, 18, 25 mai - 1 ^{er} juin 1999 4) 7, 14, 21, 28 octobre - 4 novembre 1999 Durée : 5 jours Prix : 5 700 F
- Objectifs et rôle de la comptabilité - Principes fondamentaux - L'enregistrement comptable - Les écritures relatives aux opérations courantes - La déclaration de TVA.	1) 22, 24, 29 septembre - 1, 6, 8, 15, 20, 22, 27 octobre 1998 (14h à 18h) 2) 17, 19, 24, 26 novembre - 1, 3, 8, 10, 15, 17, 22 décembre 1998 - 5 janvier (9h à 12h) - 7 janvier 1999 (14h à 18h) 3) 12 janvier (14h à 18h) 13, 20, 27 janvier - 3, 10, 17 février 1999 (9h à 12h - 14h à 17h) 4) 19, 26 avril - 3, 10, 17, 27, 31 mai 7, 14, 21 juin 1999 (14h à 18h) 5) 21, 24, 28 septembre - 1, 5, 8, 12, 15, 19, 22 octobre 1999 (14h à 18h) Durée : 40 heures Prix : 4 900 F
- Ecritures comptables spécifiques et écritures d'inventaire - Etablissement du bilan et du compte de résultat - Notions de fiscalité : détermination du résultat fiscal.	1) 8, 10, 15, 17, 22, 24, 29 septembre - 1, 6, 8, 13, 15 octobre (9h à 12h) 20 octobre 1998 (14h à 18h) 2) 12, 17, 19, 24, 26 novembre - 1, 3, 8, 10, 15 décembre 1998 (14h à 18h) 3) 23 février - 2, 9, 16, 23, 30 mars - 13, 20, 27 avril - 4 mai 1999 (14h à 18h) 4) 12, 19, 26 octobre - 2, 9, 18, 25 nov - 2, 9, 16 décembre 1999 (14h à 18h) Durée : 40 heures Prix : 4 900 F

Administration
de l'Entreprise

Administration de l'Entreprise

1A4	Objectifs	Public concerné :
La comptabilité analytique	Permettre aux participants d'intégrer les mécanismes de détermination des prix de revient et des résultats dans une entreprise industrielle ou commerciale. A l'issue du stage, les participants seront capables de mettre en pratique les méthodes de calcul des prix de revient.	Collaborateurs administratifs des services comptables et financiers, gestionnaires, techniciens.
1A5 NOUVEAU	Permettre au personnel des services comptables de : <ul style="list-style-type: none"> • maîtriser les règles de détermination du résultat fiscal et de calcul de l'impôt sur les sociétés • établir les tableaux de la liasse fiscale 	Comptables ayant une bonne connaissance des principes comptables et souhaitant intégrer les mécanismes de détermination du résultat fiscal.
1A6 NOUVEAU	La taxe professionnelle	Comprendre et maîtriser les principes de la taxe professionnelle. Remplir une déclaration et vérifier l'avis d'imposition.
1A7 NOUVEAU	Les taxes assises sur les salaires	Comprendre et maîtriser les principes de la taxe professionnelle. Remplir une déclaration et vérifier l'avis d'imposition.
1A8	Recouvrement des impayés : techniques et prévention	Comprendre et maîtriser les principes des taxes assises sur les salaires et établir les déclarations.
1A9	Recouvrement des impayés par téléphone	Anticiper le risque d'impayés par une action préventive qui s'instaure dès la vente, utiliser des moyens simples pour un règlement amiable minimisant les frais, tels sont les objectifs prioritaires de cette formation. A l'issue du module, les participants seront capables de détecter à temps les risques et de mettre en place un dispositif protecteur et de recouvrement.
1A10 NOUVEAU	Le passage à l'Euro	Le téléphone est un moyen efficace de recouvrement des créances. Les techniques bien utilisées accélèrent les règlements. La formation permet d'intégrer les scénarios qui doivent aboutir positivement dans les relances téléphoniques.
		Personnel des services comptables et commerciaux.
		Permettre de mieux anticiper les conséquences du passage à l'Euro.
		Collaborateurs administratifs, comptables et commerciaux évoluant au sein d'une PME-PMI et de grandes entreprises.

Il existe un stage CIEL COMPTABILITE dans la rubrique "Applications informatiques"

Contenu	Dates des sessions
Analyse des charges - Détermination des coûts et prix de revient - Inventaire permanent - Seuil de rentabilité - Coût marginal.	1) 24 nov. - 1, 8, 15, 22 déc. 1998 2) 22, 29 avril - 6, 20, 27 mai 1999 3) 16, 23, 30 nov. - 7, 14 déc. 1999 Durée : 5 jours Prix : 6 900 F
- Modalités d'imposition des résultats de l'entreprise - Passage du résultat comptable au résultat fiscal - Calcul de l'impôt sur les sociétés - Modalités de paiement de l'impôt sur les sociétés - Déficit fiscaux et amortissements réputés différés.	1) 5, 12, 19, 26 fév. - 5, 12, 19, 26 mars 2, 9, 16 avril 1999 (14h à 17h) 2) 1, 8, 15, 22, 29 octobre - 5, 19, 26 nov. 3, 10, 17 décembre 1999 (14h à 17h) Durée : 33 heures Prix : 6 900 F
- Le champ d'application de la taxe professionnelle - L'imprimé de déclaration 1003 - Les demandes de dégrèvements.	1) 22, 29 janvier 1999 Durée : 2 jours Prix : 2 700 F
La taxe d'apprentissage, la participation à la formation professionnelle continue, la participation à l'effort de construction : règles de calcul et établissement des déclarations.	1) 14, 21 janvier 1999 Durée : 2 jours Prix : 2 700 F
- La prévention - La gestion du risque client - Le recouvrement amiable - Le recouvrement judiciaire - Le débiteur insolvable - Constitution d'un dossier de recouvrement.	1) 27 novembre - 4, 11 décembre 1998 2) 22, 29 avril - 6 mai 1999 Durée : 3 jours Prix : 3 800 F
- La lutte contre les impayés - Préparation de l'entretien téléphonique - La relance téléphonique - La négociation téléphonique.	1) 7, 14, 21 janvier 1999 2) 2, 9, 16 juin 1999 Durée : 3 jours Prix : 3 800 F
- L'Union Européenne : organisation et fonctionnement - Le Marché Unique et ses conséquences - La mise en place de l'Euro : modalités pratiques et conséquences diverses.	1) 16, 23, 30 novembre 1998 2) 29 mars - 5, 12 avril 1999 Durée : 3 jours Prix : 3 900 F

Administration de l'Entreprise

RESSOURCES HUMAINES

	Objectifs	Public concerné :
1D1		
Les outils de la gestion des ressources humaines	<p>Situer la fonction personnel dans l'entreprise. Connaître et expérimenter les techniques et l'encadrement juridique :</p> <ul style="list-style-type: none">- des trois outils de stratégie, soit la qualification, le recrutement et la formation.- des outils d'observation, soit la gestion prévisionnelle des emplois, le bilan social, les tableaux de bord de gestion de personnel. <p>Situer l'importance des outils de management telle la politique disciplinaire. Connaître les missions du comité d'entreprise et leur influence sur la politique sociale de l'entreprise.</p>	Assistants et collaborateurs de la fonction personnel dans une PME-PMI.
1D2		
Administration du personnel	<p>Définir le rôle de l'assistant. Connaître les éléments d'un dossier administratif du personnel. Définir le processus administratif d'une embauche. Connaître les outils du suivi social du personnel : arrêts maladie, accidents, absences, congés payés. Assurer le suivi des obligations sociales de l'employeur, la construction et le suivi administratif des actions de formation continue de l'entreprise, la mise en place administrative des institutions représentatives.</p>	Assistants et collaborateurs de la fonction personnel.
1D3		
Législation sociale appliquée	<p>Connaître l'articulation et les sources du droit social. Comprendre les règles des différents contrats de travail. Appréhender les éléments de la rémunération. Distinguer et utiliser les règles de la durée du travail. Gérer un salarié en maladie ou en accident du travail. Connaître les modalités des ruptures de contrat de travail. Connaître le rôle et les modalités de fonctionnement des institutions de représentation du personnel. Connaître les obligations et responsabilités du chef d'entreprise. Définir la grève et les outils de négociation.</p>	Hiérarchiques, responsables d'équipe, collaborateurs de la fonction personnel.
1D4		
La paie du personnel	<p>Permettre aux participants de connaître les éléments qui se rapportent à la préparation et à l'établissement de la paie du personnel ainsi que ses prolongements informatique et comptable. A l'issue de ce stage, les participants seront capables d'effectuer les opérations courantes liées à la paie du personnel dans leur entreprise.</p>	Collaborateurs administratifs ou comptables chargés de l'établissement de la paie désireux d'actualiser leurs connaissances. Collaborateurs nouvellement nommés.
1D5		
Les déclarations sociales	<p>Après avoir fait l'inventaire des obligations imposées par la réglementation fiscale et sociale, il s'agit d'assurer une rédaction conforme des diverses déclarations et de respecter les échéances pour se prémunir contre les risques de contentieux. A l'issue de ce stage, les participants seront capables de compléter les diverses déclarations sociales dans le respect du calendrier imposé.</p>	Collaborateurs de la fonction personnel des services de la paie. Comptables et salariés des services administratifs.
1D6 NOUVEAU		
Aménagement du temps de travail	<p>Appréhender les règles juridiques encadrant la durée du travail et l'aménagement du temps de travail. Connaître les circuits juridiques utilisables pour mettre en place un aménagement ou une réduction de temps de travail. Définir les outils nécessaires à la préparation d'une négociation de temps de travail : définir les outils de la négociation, pratiquer en simulation une négociation. Définir les outils d'accompagnement de la négociation : la communication dans l'entreprise. Gérer l'aménagement du temps de travail : quels tableaux de bord mettre en place ?</p>	Assistants et collaborateurs des ressources humaines. Hiérarchiques et responsables d'équipes

Contenu	Dates des sessions
<ul style="list-style-type: none"> - Définition, méthodes, réglementation et cas pratiques : - Les définitions de fonction - Le recrutement - La formation - La gestion prévisionnelle de l'emploi - Le bilan social - Les tableaux de bord de gestion - La prévention des conflits individuels - Le rôle des représentants du personnel 	1) 8, 15, 22, 23, 29 octobre 1998 2) 4, 11, 18, 25 mars - 1er avril 1999 3) 5, 12, 19 octobre - 9, 16 novembre 1999 <hr/> Durée : 5 jours <hr/> Prix : 6 100 F
<ul style="list-style-type: none"> - Définir la notion d'administration du personnel - Connaître les éléments d'un dossier administratif du personnel (avant, pendant et après l'embauche) - Les obligations sociales de l'employeur - La construction et le suivi administratif des actions de formation continue - La mise en place administrative des institutions représentatives. 	1) 13, 20, 27 nov. - 3, 4 déc. 1998 2) 20, 27 mai - 3, 10, 17 juin 1999 3) 18, 25 nov. - 2, 9, 16 déc. 1999 <hr/> Durée : 5 jours <hr/> Prix : 6 100 F
<ul style="list-style-type: none"> - Les éléments constitutifs du droit du travail - Le contrat de travail et son exécution - La modification du contrat - La suspension du contrat - Maladie, accident : gestion - Le droit de la Sécurité Sociale - La durée du travail - Les règles d'hygiène et de sécurité - La responsabilité du chef d'entreprise - Les relations syndicales : le délégué syndical - Convention et accords collectifs : construction et incidences - Les élus du personnel : définition, élections, rôle, moyens. 	1) 15, 22 sept. - 6, 13, 20 oct. 1998 2) 27 avril - 4, 18, 25 mai - 1 ^{er} juin 1999 3) 16, 23, 30 sept. - 7, 14 oct. 1999 <hr/> Durée : 5 jours <hr/> Prix : 5 300 F
Introduction au droit social - La rémunération du temps de travail - Le système d'information nécessaire - Le traitement de la paie - Le bulletin de paie - L'établissement de la fiche de paie - Les congés payés - La maladie et l'accident du travail - Approche des notions de comptabilisation et d'informatisation de la paie - Les aides en matière d'embauche - Les conséquences de l'Euro sur la paie.	1) 6, 20, 27 nov. - 4, 11 déc. 1998 2) 28 mai , 4, 11, 18, 25 juin 1999 3) 19, 26 nov. - 3, 10, 17 déc. 1999 <hr/> Durée : 5 jours <hr/> Prix : 5 500 F
Les charges sociales : définition - Les déclarations de charges sociales mensuelles et trimestrielles - Les déclarations de charges sociales annuelles - Les calendriers - Les principales difficultés.	1) 14, 21 octobre 1998 2) 21, 28 avril 1999 3) 21, 28 octobre 1999 <hr/> Durée : 2 jours <hr/> Prix : 2 900 F
Les règles juridiques concernant la durée du travail - Les circuits juridiques pour aménager ou réduire le temps de travail - Les outils d'une négociation de temps de travail - La communication sur le sujet et les tableaux de bord de gestion.	1) 5, 12, 19, 26 janvier 1999 2) 23, 30 nov. - 7, 14 déc. 1999 <hr/> Durée : 4 jours <hr/> Prix : 5 200 F

Administration de l'Entreprise

SECRETARIAT

1E1	Objectifs	Public concerné :
La secrétaire : collaboratrice efficace	Développer les sens de l'efficacité et de l'organisation chez les secrétaires désireuses d'évoluer et de professionnaliser leur métier.	Toute secrétaire soucieuse de conforter ses acquis pour plus d'efficacité.
1E2		
De la secrétaire à l'assistante : fonctions évolutives	Ce stage doit permettre à une secrétaire dont le poste évolue de prendre la mesure de sa nouvelle fonction par l'identification de tous les points sensibles de l'environnement professionnel.	Toute secrétaire, riche d'un vécu et d'une expérience professionnelle, appelée à développer ses fonctions.
1E3		
Développer ses capacités rédactionnelles	Donner aux participants les moyens de maîtriser les techniques de bases des écrits professionnels, d'améliorer la qualité rédactionnelle des courriers et d'acquérir de l'aisance dans l'élaboration des écrits.	Toute personne chargée de rédiger le courrier courant dans l'entreprise.
1E4		
Savoir prendre des notes Compte-rendu de réunion	Parvenir, à l'issue du stage, à saisir l'essentiel du message écrit ou oral et le reformuler de façon claire et précise par le biais de rapports ou compte-rendus.	Tout public chargé de rédiger des compte-rendus dans tous les types de domaine.
1E5		
Secrétaires, assistantes, maîtrisez votre temps...	Apprendre à gérer son temps. Remettre en cause son organisation pour gagner en efficacité et en autonomie afin de développer ses responsabilités.	Secrétaires et assistantes de tous services.



Contenu	Dates des sessions
<ul style="list-style-type: none"> - Bien connaître l'entreprise pour mieux la servir - Savoir s'organiser - Améliorer la communication interne et externe - Collaborer avec un ou plusieurs responsables. 	1) 24 sept. - 1, 8, 15, 22, 29 oct. 1998 2) 23 février - 2, 9, 16, 23, 30 mars 1999 3) 28 sept. - 5, 12, 19, 26 oct. 2 novembre 1999 Durée : 6 jours Prix : 6 400 F
<ul style="list-style-type: none"> - Devenir une assistante efficace : rôle, missions, qualités requises - Le binôme assistante/manager - Gagner en efficacité : mettre en place les techniques de gestion de temps, des méthodes d'organisation, aider à la décision - Maîtriser les étapes de la communication. 	1) 9, 16, 23, 30 nov. - 7, 14 déc. 1998 2) 25 mai - 1, 8, 15, 22, 29 juin 1999 3) 9, 18, 25 nov. - 2, 9, 16 déc. 1999 Durée : 6 jours Prix : 6 700 F
<ul style="list-style-type: none"> - L'importance de la présentation d'un courrier : règles essentielles à connaître - L'expression écrite professionnelle : maîtriser les difficultés, trouver le ton juste - Une méthode de raisonnement pour écrire avec efficacité - Les principes de la rédaction : le courrier interne, le courrier administratif et commercial. 	1) 6, 13, 20 octobre - 3, 10 novembre 1998 2) 1, 8, 15, 22, 29 mars 1999 3) 7, 14, 21, 28 octobre - 4 novembre 1999 Durée : 5 jours Prix : 5 600 F
<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilisation à l'écoute active - Aptitudes à développer pour prendre des notes - Prise de notes et mise au point - La relecture et la structuration des notes - Valoriser la présentation du compte-rendu. 	1) 17, 24 novembre - 1, 8 décembre 1998 2) 22, 29 avril - 6, 20 mai 1999 3) 23, 30 novembre - 7, 14 décembre 1999 Durée : 4 jours Prix : 4 500 F
<ul style="list-style-type: none"> - Analyse des fonctions et activités - Détermination des chronophages - Choix des moyens pour pallier les obstacles du temps : utiliser les outils d'organisation, déceler l'urgent et respecter les priorités - Réflexions sur un nouveau savoir-faire. 	1) 3, 10, 17 décembre 1998 2) 10, 17, 24 juin 1999 3) 3, 10, 17 décembre 1999 Durée : 3 jours Prix : 3 400 F



*Pour conclure
une formation dans
le cadre du contrat
de qualification pour
le secteur des métiers
de l'administration
de l'entreprise.*

*Contactez
Marie-Françoise VIARD
Tél.: 03 20 28 29 31*

Applicatio

En constante évolution, l'informatique prend une place de plus en plus importante dans l'entreprise. C'est chaque jour que le personnel est confronté aux nouveaux outils de la micro-informatique et de la bureautique. Par une pédagogie progressive, les stagiaires deviennent opérationnels rapidement.

Cepreco a conçu des formations aux logiciels les plus utilisés, performants mais aussi diversifiés pour répondre aux besoins de chaque secteur d'activité et de chaque utilisateur. Il met à la disposition des stagiaires 10 salles de micro-informatique équipées de matériels qui

INFORMATIQUE - BUREAUTIQUE

2F1	Objectifs	Public concerné :
Comprendre et pratiquer la micro-informatique	Un stage d'initiation permettant à toute personne de démystifier l'approche de la micro-informatique, d'acquérir une culture et une connaissance du vocabulaire et des concepts. Il permet également d'avoir un aperçu des possibilités offertes par les principaux logiciels utilisés dans l'entreprise.	Tout public souhaitant acquérir la base de l'informatique.
2F2 NOUVEAU		
Utilisation d'un réseau local	Ce stage permet à tout utilisateur d'un réseau local d'entreprise d'appréhender les fonctionnalités de celui-ci.	Tout public amené à utiliser un réseau local d'entreprise sous WINDOWS 95 ou WINDOWS NT.
2F3		
Premiers pas vers windows 95	Ce stage permet d'appréhender rapidement la micro-informatique et de découvrir Windows 95 afin de travailler par la suite sur les logiciels utilisant cet environnement.	Tout public débutant en micro-informatique et futur utilisateur d'un logiciel sous Windows 95.
2F4		
Retrouver les documents avec windows 95	Ce stage permet d'apprendre à organiser le disque dur et les disquettes afin d'optimiser la gestion des documents et des sauvegardes.	Utilisateurs d'un logiciel sous Windows 95 désirant approfondir leurs connaissances (ce stage ne convient pas à des débutants).
2F5		
Word - Niveau 1	Le participant sera capable de maîtriser le logiciel pour exécuter les tâches suivantes : présentation efficace du courrier, réalisation d'un tableau et d'un publipostage simple.	Toute personne désireuse de s'initier aux bases du logiciel Word pour Windows.



ns Informatiques

suivent l'évolution du marché.

Un support illustrant le cours est remis en fin de formation.

Le nombre de sessions annoncé n'est pas limitatif, il peut en être organisé d'autres en fonction de l'importance des demandes et du nombre de participants. Chacune de ces formations peut être réalisée sur mesure.

Le Permis de Conduire Informatique Européen fait partie des nouveautés proposées par la Formation Continue. Un certificat valide les compétences acquises en informatique-bureautique.

Contenu	Dates des sessions
<ul style="list-style-type: none"> - Qu'est-ce que l'informatique ? - Comment fonctionne un micro-ordinateur ? - Les réseaux - Qu'est-ce qu'un système d'exploitation ? - Etude des fonctionnalités - Le multi-médias. - Les différentes familles de logiciels - Internet 	1) 15, 22, 29 septembre - 6 octobre 1998 2) 5, 12, 19, 26 mars 1999 3) 15, 22, 29 novembre - 6 décembre 1999 <hr/> Durée : 4 jours <hr/> Prix : 4 500 F
<ul style="list-style-type: none"> - Qu'est-ce qu'un réseau local ? - Le partage de documents - Le partage des ressources (imprimante...) - La messagerie. 	1) 15 janvier 1999 2) 11 octobre 1999 <hr/> Durée : 1 jour <hr/> Prix : 1 300 F
<ul style="list-style-type: none"> - Découverte du micro-ordinateur - Prise en main du clavier et de la souris - L'explorateur - Les accessoires de Windows. 	1) 8, 9 octobre 1998 2) 16, 17 décembre 1998 3) 26 février - 1er mars 1999 4) 4, 7 juin 1999 5) 18, 19 octobre 1999 <hr/> Durée : 2 jours <hr/> Prix : 2 600 F
<ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise de l'explorateur Windows - Comment retrouver ses documents - Copie de sauvegarde des documents - Compression des données - Les virus et la sécurité informatique. 	1) 14 décembre 1998 2) 21 juin 1999 <hr/> Durée : 1 jour <hr/> Prix : 1 400 F
<ul style="list-style-type: none"> - Réalisation d'un courrier - Présentation de documents - Mise en oeuvre d'un envoi en nombre (publipostage) - Création d'un tableau. 	1) 12, 19, 26 octobre 1998 2) 8, 15, 22 décembre 1998 3) 15, 22, 29 mars 1999 4) 4, 11, 18 mai 1999 5) 28 juin - 5, 12 juillet 1999 6) 28 septembre - 5, 12 octobre 1999 <hr/> Durée : 3 jours <hr/> Prix : 3 900 F

Fiche pédagogique descriptive de chaque stage envoyée sur demande, en utilisant le coupon réponse en dernière page du guide.

Applications

Informatiques

2F6	Objectifs	Public concerné :
Word - Niveau 2	Ce stage permet aux participants de mettre en oeuvre des techniques de traitement efficaces et rapides des documents longs ou répétitifs.	Tout public amené à traiter fréquemment des documents longs ou répétitifs avec le logiciel Word.
2F7		
Excel - Niveau 1	Ce stage appréhende deux des principales fonctions d'Excel : le tableur et le grapheur. A l'issue de la formation, le participant sera capable de présenter un tableau avec des calculs, des liaisons entre les fichiers et une représentation graphique des données chiffrées.	Toute personne désireuse de s'initier au tableur et au grapheur d'Excel.
2F8		
Excel - Niveau 2	Maîtriser les fonctions les plus évoluées d'Excel qui permettent l'automatisation du travail afin de gagner du temps.	Tout public désireux de parfaire ses connaissances en Excel.
2F9		
Spécial Pack Office : Windows - Winword - Excel	Ce stage permet une approche concise de plusieurs logiciels. A l'issue du stage, le participant sera capable d'utiliser les fonctions de base de chacun d'entre eux.	Public amené à travailler sur Windows - Word - Excel.
2F10 NOUVEAU		
Lotus Smart Suite	Ce stage permet une approche concise de plusieurs logiciels : Lotus Word Pro, Lotus 1.2.3. et Lotus Organizer. A l'issue du stage, le participant sera capable d'utiliser les fonctions de base de chacun d'eux.	Tout public amené à travailler avec les produits Lotus Smart Suite d'IBM.
2F11		
Access	Ce stage permet aux participants d'acquérir les bases nécessaires à l'élaboration de leur propre système de gestion de base de données relationnelles.	Tout public ayant besoin de créer ou d'utiliser la base de données d'Access pour des applications de marketing direct, de la gestion de clients.
2F12		
Powerpoint	Ce stage permet une maîtrise professionnelle de la présentation des documents et de la communication visuelle.	Tout public ayant besoin de communiquer (préparation ou animation de réunions, d'exposés, de salons...) à l'aide de Powerpoint.
2F13 NOUVEAU		
Publisher	Ce stage permet une maîtrise d'un logiciel de présentation de documents.	Tout public intéressé par une présentation plus soignée des documents (ce logiciel est inclus dans le Pack Office PME)
2F14 NOUVEAU		
Outlook	Ce stage permet aux participants de découvrir et d'utiliser un logiciel de gestion d'informations (contacts, rendez-vous, tâches, courrier).	Tout public

Contenu	Dates des sessions
<ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise des envois en nombre (publipostage) - Parfaire l'élaboration des rapports et autres longs documents - Automatisation des documents répétitifs - Gestion des documents. 	1) 9 - 16 novembre 1998 2) 25 Janvier - 1 ^{er} février 1999 3) 3 - 10 décembre 1999 <hr/> Durée : 2 jours <hr/> Prix : 2 700 F
<ul style="list-style-type: none"> - Saisie et présentation d'un tableau de chiffres - Utilisation des formules de calcul et des fonctions - Les graphiques. 	1) 3, 10, 17 novembre 1998 2) 12, 19, 26 janvier 1999 3) 22, 29 avril - 6 mai 1999 4) 16, 23, 30 novembre 1999 <hr/> Durée : 3 jours <hr/> Prix : 3 900 F
<ul style="list-style-type: none"> - Les fonctions avancées d'Excel - La "base de données" d'Excel - Introduction à la programmation. 	1) 23, 30 novembre - 7 décembre 1998 2) 11, 18, 25 mars 1999 3) 9, 19, 26 novembre 1999 <hr/> Durée : 3 jours <hr/> Prix : 3 900 F
<ul style="list-style-type: none"> - Débuter avec Windows - Word : courrier, tableau et publipostage - Excel : les tableaux chiffrés et les graphiques. 	1) 15, 22, 29 octobre - 5 novembre 1998 2) 3, 10, 17, 24 mai 1999 3) 18, 25 novembre - 2, 9 décembre 1999 <hr/> Durée : 4 jours <hr/> Prix : 4 600 F
<ul style="list-style-type: none"> - Lotus Word Pro : courrier, tableau, publipostage - Lotus 1.2.3. : tableau de calcul et graphique - Lotus Organizer : étude des fonctionnalités de l'agenda électronique 	1) 23 février - 2, 9, 16 mars 1999 2) 30 septembre - 7, 14, 21 octobre 1999 <hr/> Durée : 4 jours <hr/> Prix : 4 600 F
<ul style="list-style-type: none"> - La notion de système de base de données relationnelles (SGBD) - La création des tables - Création d'un formulaire - La mise en relation des tables - Les requêtes ou interrogations de la base - Création d'états et impression. 	1) 16, 23, 30 octobre 1998 2) 7, 14, 21 janvier 1999 3) 8, 15, 22 octobre 1999 <hr/> Durée : 3 jours <hr/> Prix : 3 900 F
<ul style="list-style-type: none"> - Que faire avec Powerpoint ? - La présentation de documents écrits - La communication visuelle par un outil multi-médias - Possibilité de diffusion des documents par la visionneuse. 	1) 19, 26 novembre 1998 2) 30 avril - 7 mai 1999 3) 20, 27 septembre 1999 <hr/> Durée : 2 jours <hr/> Prix : 2 800 F
<ul style="list-style-type: none"> - Création et mise en page d'une composition - Insertion d'objets graphiques (dessin, Word Art...) - Réalisation de tableaux - Gestion des documents longs. 	1) 28 janvier - 4 février 1999 2) 11, 18 juin 1999 <hr/> Durée : 2 jours <hr/> Prix : 2 800 F
<ul style="list-style-type: none"> - Le calendrier - Les contacts - Les tâches - Le journal - Les notes - La boîte de réception. 	1) 25 mai 1999 2) 16 décembre 1999 <hr/> Durée : 1 jour <hr/> Prix : 1 300 F

Applications

Informatiques

2F15	Objectifs	Public concerné :
A la découverte d'internet	Ce stage permet de découvrir les possibilités et les avantages de l'utilisation des modems et d'Internet.	Tout public ayant envie ou besoin de découvrir l'utilisation d'Internet.
2F16 NOUVEAU		
Ciel comptabilité	Ce stage permet de maîtriser les fonctionnalités du logiciel Ciel Comptabilité.	Tout public ayant à utiliser ce logiciel

INFOGRAPHIE



2F17		
Concevoir des documents avec les logiciels PAO	Du bulletin municipal au journal d'entreprise, en passant par la lettre d'information, la communication ne supporte pas la médiocrité depuis que les moyens modernes de PAO se sont vulgarisés. A partir des règles basiques de la mise en page, les participants seront capables de produire une présentation de qualité en utilisant l'outil informatique.	Toute personne chargée de la réalisation et de l'élaboration d'une publication ou d'un document.
2F18		
X press	Permettre à tout futur utilisateur initié à l'informatique la maîtrise de toutes les fonctions du logiciel pour la création de mise en page de documents papier.	Graphistes, toutes personnes chargées d'utiliser X Press pour la création de documents.
2F19		
Illustrator	Permettre aux graphistes d'utiliser toutes les possibilités du logiciel pour la création de tracés, dessins et illustrations.	Infographistes chargés de créer des dessins et illustrations.
2F20		
Photoshop	Permettre aux utilisateurs de traiter la photogravure quadrichromie, de créer et de retoucher toute image pour intégration dans un document texte/image de qualité professionnelle.	Graphistes, photographes, illustrateurs, photographeurs.

Contenu	Dates des sessions
<ul style="list-style-type: none"> - Qu'est-ce qu'Internet ? - Les logiciels de navigation - Surfer sur le Web - Utilisation des moteurs de recherche - Utilisation du courrier électronique - Les forums virtuels. 	1) 11 décembre 1998 2) 26 avril 1999 3) 24 septembre 1999 <hr/> Durée : 1 jour <hr/> Prix : 1 400 F
Création et paramétrage de la Société - Le plan comptable et les journaux - Saisie d'une écriture comptable - Impression des journaux et du grand livre - Les différents états.	1) 11, 18, 22 janvier 1999 2) 7, 13, 14 décembre 1999 <hr/> Durée : 3 jours <hr/> Prix : 3 900 F
	
<ul style="list-style-type: none"> - Notions basiques de communication graphique - Règles de la mise en page - L'utilisation de la PAO. 	1) 4, 5, 6, 9, 10, novembre 1998 2) 12, 13, 14, 19, 20 janvier 1999 <hr/> Durée : 5 jours <hr/> Prix : 5 500 F
Présentation de Quark X Press - Principes de la PAO - Prise en main - Outils graphiques - Importation et saisie de texte - Gestion des paragraphes - Vérificateur orthographique - Fonction rechercher-remplacer - Typographie - Importation de dessins et d'images - Feuilles de style - Edition de document - Maquette - Chainage de blocs ou de pages - Foliotage - Habillage.	1) 16 au 20 novembre 1998 2) 25 au 29 janvier 1999 <hr/> Durée : 5 jours <hr/> Prix : 8 000 F
Prise de contact avec Illustrator - Le plan de travail - Les méthodes de tracé - Sélection d'objets - Manipulations de texte - Déplacements, copies, suppressions et transformations d'objets - Mesure et contrainte - Utilisation des motifs - Impression - Travail avec d'autres applications.	1) 23 au 27 novembre 1998 2) 8 au 12 janvier 1999 <hr/> Durée : 5 jours <hr/> Prix : 8 000 F
Prise en main du logiciel - Optimisation de la numérisation - Sélection et calque - Création de courbes bichromes - Automatisation du travail - Liens entre application - Introduction au multimédia.	1) 30 novembre, 1 au 4 décembre 1998 2) 15 au 19 février 1999 <hr/> Durée : 5 jours <hr/> Prix : 8 000 F

Applications Informatiques

2F21	Objectifs	Public concerné :
Acrobat	Permettre de lire des fichiers texte/image venant de tous horizons informatiques : micro-ordinateurs, logiciels, polices, pour l'édition électronique.	Opérateurs informatiques. Bonne connaissance de la mise en page souhaitable.
2F22		
PageMill	Permettre aux utilisateurs de maîtriser les fonctions de base du logiciel de composition de pages Web.	Infographistes, opérateurs PAO.
2F23		
Première	Permettre aux professionnels la maîtrise du logiciel d'acquisition et de montage vidéo.	Infographistes, créatifs, bonne connaissance de la PAO souhaitable.
2F24		
Director	Permettre aux participants de maîtriser les fonctions principales de Director : création d'animations, intégrations d'informations, développement de l'interactivité.	Personnes chargées de développer des applications multi-média.

Permis de Conduire Informatique Européen (PCIE)

NOUVEAU!

Faites valider les compétences et le savoir faire de vos collaborateurs par un certificat reconnu dans toute l'Europe.

Une formation adaptée aux besoins de chacun

Le PCIE (Permis de Conduire Informatique Européen) est un standard international d'accréditation des compétences en bureautique utilisé dans 14 pays et par plus de 100.000 européens. Le PCIE est homologué par le NVQs en Grande Bretagne et utilisé par la plupart des grandes entreprises. Le PCIE, fortement soutenu par la Commission Européenne, est contrôlé par le Conseil Européen des Associations de Professionnels de l'informatique et par la Fondation Européenne ECDL (Europeau Computer Driving Licence).

Le PCIE a été conçu pour :

- Accroître la productivité personnelle
- Utiliser au mieux l'investissement informatique
- Optimiser le plan de formation professionnelle

- Valider les compétences et savoir-faire par un certificat reconnu dans toute l'Europe

Il existe en deux versions :

- le PCIE Start comprend 4 modules :

- Connaissances générales
- Gestion des documents
- Traitement de texte
- Tableur

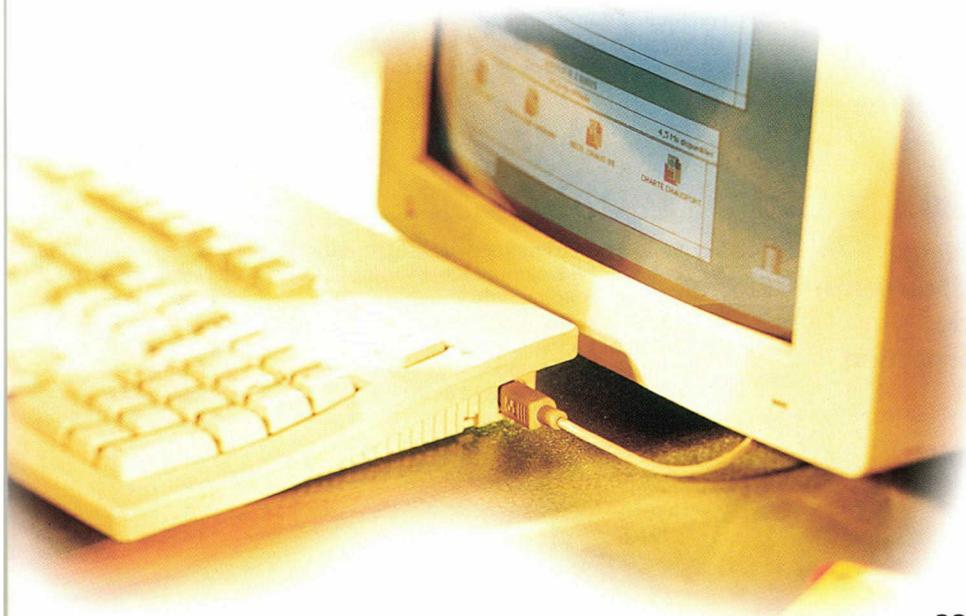
- le PCIE Complet comprend 7 modules :

- Connaissances générales
- Gestion des documents
- Traitement de texte
- Tableur
- Consultation d'une base de données
- Dessin et présentation
- Les réseaux : Courrier électronique et Internet.

Documentation sur demande ou téléphoner au 03.20.28.29.08

Contenu	Dates des sessions
Conversion d'un document au format PDF - Parcours et réunion de fichiers PDF - Interactivité - Utilisation des notes - Création d'un formulaire - Modification d'un document PDF - Distribution de documents PDF - Création d'une présentation - Affichage d'un document.	1) 15, 16, 17 décembre 1998 2) 2, 3, 4 mars 1999 <hr/> Durée : 3 jours <hr/> Prix : 4 500 F
Dessiner son site Web - Fonctions principales - Réalisation d'une mini-application d'après un storyboard imposé.	1) 8, 9, 10 décembre 1998 2) 23, 24, 25 février 1999 3) 6, 7, 8 avril 1999 <hr/> Durée : 3 jours <hr/> Prix : 4 500 F
- Introduction au concept de la vidéo numérique - Présentation du logiciel - Notions de montage - La prise de vue - Les effets spéciaux et les filtres - Exportations des travaux.	1) 30, 31 mars - 1 ^{er} avril 1999 <hr/> Durée : 3 jours <hr/> Prix : 4 500 F
6 jours. Introduction à la création multimédia - Présentation du logiciel - Fonctions principales - L'animation - Initiation au Lingo - Intégration média et développement d'applications. Option 4 jours supplémentaires. Réalisation d'une mini application d'après un storyboard imposé. Correction de l'exercice au cas par cas.	1) 9, 10, 11, 16, 17, 18 + 23 à 26 mars 1999 2) 18, 19, 20, 25, 26, 27 mai + 1er au 4 juin 1999 <hr/> Durée : 6 jours + 4 jours en option <hr/> Prix : 6 500 F + 5 000 F si option

Pour conclure une formation dans le cadre du contrat de qualification pour le secteur des métiers du multimédia. Contactez Hervé CHAPON Tél.: 03 20 28 29 16



Commerce Distribution

Cet ensemble de stages marque l'évolution constante des méthodes de vente et d'approche commerciale. Tous répondent aux besoins des entreprises souhaitant connaître les meilleures techniques actuelles.

MARKETING

3B1 NOUVEAU	Objectifs	Public concerné :
Le Marketing : une démarche systématique	Ce cycle fondamental de marketing permet la compréhension approfondie de la démarche et de l'esprit marketing ainsi que l'acquisition de méthodes et outils fondamentaux pour approcher le marché et la segmentation des consommateurs.	Commerciaux, collaborateurs des entreprises commerciales, techniciens.
3B2 NOUVEAU		
Mener à bien un projet marketing ou de communi- cation : méthodes et outils	Permettre de concevoir, de mettre en œuvre un projet de développement marketing, tel qu'un lancement de produit, une action de fidélisation de clients, la création d'un nouveau service à la clientèle... Acquérir la méthode nécessaire au suivi rigoureux du projet.	Personnes amenées à gérer un projet marketing ou de communication dans son intégralité.
3B3 NOUVEAU		
Gérer la communication externe de l'entreprise	Acquérir la connaissance pratique de la communication d'entreprise : les moyens, les intervenants. Etre capable de mettre en place un plan d'action et de le faire vivre.	Toute personne appelée à collaborer avec une agence ou un service centralisé de communication (collaborateurs de PME, de franchise, indépendants).
3B4		
Mailing : outil de vente et de prospection	Véritable mode d'emploi pour les entreprises qui souhaitent développer leurs ventes par la maîtrise des techniques de communication directe. Ce stage répond à toutes les questions qui se posent en matière de marketing direct : organisation et conception d'un mailing, choix des fichiers, mise en œuvre des outils...	Tous les collaborateurs de l'entreprise chargés d'élaborer des opéra- tions de marketing direct à l'appui de leurs démarches commerciales.

e Marketing, Etalage

Des professionnels du marketing et du commerce apportent leur concours afin de rester proches de la réalité et du concret. Les stagiaires apprennent les méthodes et les techniques commerciales à travers les outils d'aujourd'hui.

Contenu	Dates des sessions
La démarche marketing de l'entreprise - La connaissance du marché et de l'environnement - Les méthodes de connaissance du marché - Le diagnostic interne - La formulation des objectifs marketing - La mise en oeuvre du marketing mix et son évaluation : le plan d'action commerciale.	1) 23, 24 février - 9, 16 mars 1999 <hr/> Durée : 4 jours <hr/> Prix : 5 300 F
Un projet, qu'est-ce que c'est ? Concept, étapes, formulation, importance stratégique, influence de l'environnement - Faire naître un projet dans l'entreprise : techniques créatives, observation de l'environnement, de l'entreprise - Manager un projet, comment faire ? Etat d'esprit, analyse, organisation, pilotage - Communiquer le projet dans l'entreprise : l'importance des hommes, vendre le projet à l'interne - Evaluer le projet en permanence et à postériori : les outils d'évaluation.	1) 5, 6, 13, 20 novembre 1998 2) 4, 5, 12, 19 mars 1999 3) Novembre 1999 <hr/> Durée : 4 jours <hr/> Prix : 5 300 F
Rappel des bases de stratégie - Les moyens les mieux adaptés en fonction des priorités stratégiques et des objectifs : savoir comprendre le message, grille de sélection des moyens, mix communication - Le plan de campagne (objectifs, planification, budget) et son environnement (les acteurs : agences, interne entreprise, associations...) - Mesure des résultats d'une action : critères de base en fonction des supports, études.	1) 7, 8, 15, 22 janvier 1999 2) 20, 21, 28 mai - 4 juin 1999 <hr/> Durée : 4 jours <hr/> Prix : 5 300 F
- L'offre - Le message - Le "mailing" - La méthode A.I.D.A. - la conception-rédaction du mailing - La mise en page - La relance	1) 19, 20 octobre 1998 2) 26, 27 mai 1999 3) Octobre 1999 <hr/> Durée : 2 jours <hr/> Prix : 2 400 F

Commerce
Distribution, Marketing, Etalage

Commerce

Distribution, Marketing, Etalage

3B5	Objectifs	Public concerné :
Le téléphone : outil commercial et de prospection	Ce stage concerne toutes les personnes chargées de vendre par téléphone ou d'entretenir des relations commerciales. Il initie les participants aux techniques du marketing téléphonique : argumentation commerciale, négociation. Il améliore la qualité de la communication et son efficacité. A l'issue de la formation, les participants sont capables d'utiliser efficacement le téléphone dans leurs applications commerciales.	Tous collaborateurs chargés d'entretenir des relations commerciales par téléphone, secrétaires, employés chargés des prises de commande, télé-vendeuses.
DISTRIBUTION - COMMERCE		
3B6 NOUVEAU		
La zone de chalandise	Connaître les moyens pour délimiter la zone de chalandise. Comprendre les différentes typologies de clientèle : proximité, trafic, dans le but d'optimiser l'offre commerciale, notamment en termes de communication.	Toute personne concernée par la logique de la distribution, la localisation, la gestion marketing d'un point de vente (distributeurs et fabricants).
3B7		
Les techniques d'achat	Mieux maîtriser les techniques d'achat face aux fournisseurs. Savoir prospecter, sélectionner et conclure. Ce stage permet aux participants d'être capables d'avoir une vision générale de la fonction achat et de mettre en application des outils et une méthodologie.	Collaborateurs commerciaux de la distribution.
3B8		
Vendre en magasin	Permettre aux participants de compléter leur expérience par une formation orientée sur les différents aspects psychologiques, sociologiques et commerciaux que revêt la vente en magasin et plus généralement la vente sédentaire. Les participants seront capables de mettre en oeuvre une méthode de vente personnalisée.	Toutes personnes en contact commercial avec la clientèle, vendeurs spécialisés, responsables de magasin. Plus généralement, tout personnel concerné par les relations avec la clientèle dans le cadre de la vente sédentaire.
3B9		
Merchandising du point de vente	Faire évoluer le client dans un espace de vente agencé et aménagé pour lui faciliter l'acte d'achat. La rentabilité et l'optimisation du magasin et des linéaires seront les dénominateurs communs de cette formation.	Commerçants, collaborateurs commerciaux de la distribution.
3B10		
Gerer et contrôler les stocks	L'objectif de l'entreprise doit être de réduire le plus possible stocks et encours pour libérer des liquidités. Après étude des points clés de la gestion des stocks, ce stage donne aux participants les outils pour remettre en cause la flexibilité de leurs stocks et la capacité d'établir des prévisions et une gestion optimale.	Collaborateurs des services "approvisionnements" ou "achats", commerciaux, logistiques, gestionnaires de S.A.V.

Contenu	Dates des sessions
L'outil téléphone dans la démarche de prospection, de "recrutement" et d'animation de clientèle - Le schéma de la communication téléphonique - Le comportement - Autour de la prospection - Les étapes en téléphone "sortant" et "entrant" - Les barrages - Autour du dialogue - Comprendre le client - Gestion des conflits - Convaincre son interlocuteur - Planifier son activité téléphonique - Conclure la vente par téléphone.	1) 6, 13, 20, 27 novembre 1998 2) 4, 11, 18, 25 mars 1999 3) Novembre 1999 <hr/> Durée : 4 jours <hr/> Prix : 4 500 F
- La typologie des clientèles - Les bassins de vie et leur observation - Les courbes isochrones, les repérages - L'inventaire communal de 1998 - Evaluation du potentiel d'un point de vente	1) 4 et 5 mai 1999 <hr/> Durée : 2 jours consécutifs <hr/> Prix : 2 800 F
Savoir prospecter et sélectionner - La fonction achat - L'activité du service achat - Les méthodes de travail - Les fournisseurs - La négociation d'achat - Informations sur les techniques d'achat à l'étranger.	1) 6, 15, 21, 28 janvier - 4 février 1999 2) 7, 14, 21, 28 mai - 4 juin 1999 <hr/> Durée : 5 jours <hr/> Prix : 5 800 F
- La politique commerciale de l'entreprise - Le comportement de ses clients - La vente et la communication - Les techniques de vente.	1) 1, 8, 15, 22, 29 octobre 1998 2) 2, 9, 16, 23, 30 mars 1999 3) 1, 8, 15, 22, 29 juin 1999 4) Octobre 1999 <hr/> Durée : 5 jours <hr/> Prix : 5 700 F
- Le merchandising - Consommation et merchandising - Conception de l'espace de vente - L'implantation - Les outils de contrôle.	1) 5, 12, 19 octobre 1998 2) 19, 26 mars - 2 avril 1999 3) Octobre 1999 <hr/> Durée : 3 jours <hr/> Prix : 3 900 F
- Les stocks - La connaissance des stocks, le réapprovisionnement - Valorisation et comptabilisation des stocks - Eléments d'analyse.	1) 11, 18, 25 septembre - 2, 9 octobre 1998 2) 4, 11, 18, 25 mars - 1er avril 1999 3) 23, 30 septembre - 7, 14, 21 octobre 1999 <hr/> Durée : 5 jours <hr/> Prix : 5 700 F

Commerce

Distribution, Marketing, Etalage

3B11	Objectifs	Public concerné :
Gestion commerciale du point de vente ou du rayon	Permettre aux responsables de points de vente ou de rayons d'être capables de comprendre la politique commerciale d'un point de vente et d'optimiser le rendement de la surface de vente.	Responsables de points de vente ou de rayons, commerçants, futurs créateurs d'entreprise commerciale et toute personne impliquée dans la gestion d'un commerce.
Gestion du rayon textile	Ce stage, destiné aux responsables de rayon textile habillement, permet d'appréhender les éléments de gestion commerciale pour améliorer le rendement par une meilleure connaissance de l'environnement des produits et de leur marché, et une gestion performante du linéaire.	Responsables de magasin, chefs de rayon, collaborateurs commerciaux de la distribution.
Gestion du rayon électronique grand public	Permettre aux collaborateurs concernés par le produit d'appréhender les techniques de gestion commerciale de leur rayon dans le but de développer les ventes et la rentabilité.	Responsables de magasin, chefs de rayon, collaborateurs commerciaux de la distribution.
ETALAGE PRESENTATION MARCHANDE		
Techniques de base de l'étalage	Le stage a pour but d'initier les participants aux techniques de l'étalage et de leur donner tous les atouts et astuces pour réussir une vitrine. A l'issue de la formation, les participants seront capables de réaliser un étalage à partir d'un décor basique dans le respect des contraintes commerciales.	Toute personne souhaitant s'initier à l'étalage. Commerçants, personnel de vente, merchandisers.
La vitrine textile	Ce stage apporte aux participants un savoir-faire et permet de maîtriser des techniques particulières en matière de présentation pour les vitrines textile. A l'issue de la formation, les participants seront capables de mener à bien une vitrine en valorisant le produit dans le cadre d'un décor adapté.	Commerçant(e)s, vendeur(se)s, étalagistes, responsables de magasin ou de rayon, merchandisers.
La présentation en vitrine des produits rigides	La présentation des produits rigides requiert des techniques appropriées selon la nature et le type d'article. A l'issue de la formation, les participants seront capables de réaliser un étalage dans le respect des règles de l'art.	Commerçant(e)s, vendeur(se)s, étalagistes, responsables de magasin ou de rayon, merchandisers.

Contenu	Dates des sessions
Demander la fiche technique du stage à l'aide du coupon réponse en fin de guide.	1) 12, 19, 26 novembre - 3, 10 décembre 1998 2) 5, 12, 19, 26 mars - 2 avril 1999 3) 12, 19, 26 novembre - 3, 10 décembre 1999 <hr/> Durée : 5 jours Prix : 5 800 F
Demander la fiche technique du stage à l'aide du coupon réponse en fin de guide.	Cette formation, conçue pour répondre aux attentes générales du public chefs de rayon ou responsables de magasin, est réalisée sur mesure afin de répondre à la demande d'une enseigne spécialisée. <hr/> Durée : 6 jours Prix : 8 900 F
Demander la fiche technique du stage à l'aide du coupon réponse en fin de guide.	Cette formation, conçue pour répondre aux attentes générales du public chefs de rayon ou responsables de magasin, est réalisée sur mesure afin de répondre à la demande d'une enseigne spécialisée. <hr/> Durée : 6 jours Prix : 8 900 F
<ul style="list-style-type: none"> - Aspects théoriques - Notions de base d'espace vitrine - Règles à respecter - Utilisation des différents techniques et supports - Théorie de la couleur - Applications pratiques sur vitrine test 	1) 16, 23, 30 octobre - 6 novembre 1998 2) 2, 9, 16, 23 mars 1999 3) 8, 15, 22, 29 juin 1999 4) 1, 8, 15, 22 septembre 1999 <hr/> Durée : 4 jours Prix : 4 500 F
Aspects théoriques - Applications pratiques - Présentation sur fil nylon - Pose à plat - Pose murale - Présentation sur cintre en silhouette, sur mannequin - Notions de groupe - Accessoirisation - Exercices sur vitrine test.	1) 16, 23, 30 novembre - 7 décembre 1998 2) 30 mars - 6, 13, 20 avril 1999 3) 5, 12, 19, 26 octobre 1999 <hr/> Durée : 4 jours Prix : 4 500 F
Aspects théoriques - Applications pratiques - Exercices techniques de présentation en vitrine test - Présentation murale, sur panneaux, sur fil nylon - Décor - Accessoirisation - Gainage.	1) 16, 23, 30 novembre - 7 décembre 1998 2) 30 mars - 6, 13, 20 avril 1999 3) 5, 12, 19, 26 octobre 1999 <hr/> Durée : 4 jours Prix : 4 500 F

Commerce

Distribution, Marketing, Etalage

3B17

Objectifs

Public concerné :

La présentation marchande des produits en magasin

A l'issue du stage les participants seront capables d'optimiser la valorisation des produits en magasin. Ils sauront mettre en oeuvre une implantation en cohérence avec le concept commercial et en liaison avec l'espace vitrine.

Commerçant(e)s, vendeur(se)s, responsables de magasin ou de rayon, merchandisers.

3B18

Espace commercial ou d'accueil : vecteur de communication

Capter le regard, susciter le désir et faire entrer le consommateur dans le magasin ou l'agence. Puis faire évoluer le client dans un espace de vente agencé et aménagé pour lui en respectant une cohérence d'ensemble pour faciliter l'acte d'achat. Au delà des techniques, le stage permet aux participants d'être capables d'éviter les erreurs à partir de connaissances basiques et d'établir un cahier des charges.

Responsables de magasin ou d'agence, collaborateurs commerciaux concernés par l'aménagement de l'espace, vendeurs, étalagistes.

3B19

Réalisation du décor vitrine

Ce stage permet aux participants de réaliser les décors de vitrines-thèmes (Noël, Pâques...) et de découvrir les techniques de réalisation de paquets cadeaux. Les décors réalisés peuvent être implantés dans la vitrine de votre magasin. A l'issue de ce stage, les participants seront capables d'implanter dans leur vitrine un décor approprié à l'évènement ou à la saison.

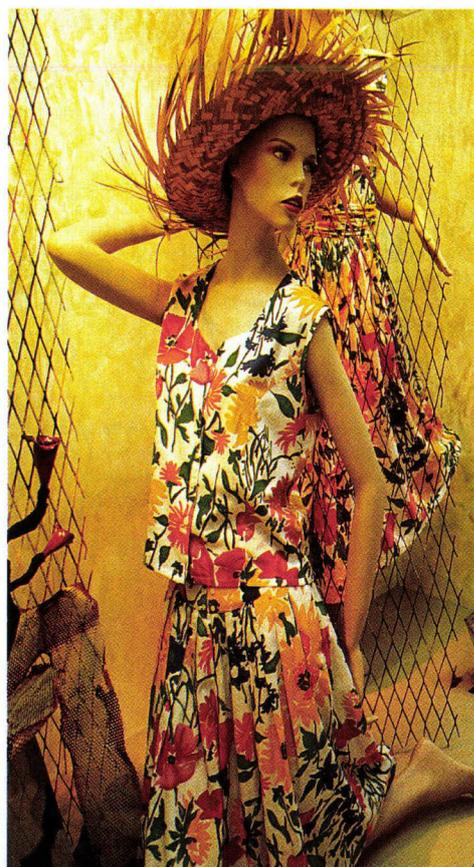
Commerçant(e)s, vendeur(se)s, étalagistes, responsables de magasin ou de rayon, merchandisers.

3B20

Vendre les couleurs

A l'issue du stage, les participants auront acquis une connaissance professionnelle en matière de couleur. Ils seront capables de conseiller la couleur, d'en parler et de tenir compte de ses effets.

Personnel de vente des magasins d'équipement de la maison, bricolage, revêtements murs et sols.



Contenu	Dates des sessions
<p>Notions de base d'espace vitrine - Règles à respecter - Exercices de pose marchande selon la gamme de produits de l'enseigne (pose avec et sans supports) - Recherche d'ambiance "décor" cohérente avec l'enseigne - Nombreuses études et projets à mettre en place dans l'année - Formation personnalisée.</p>	<p>Ce stage est réalisé sur mesure à la demande d'une entreprise, ou sous forme de formation-action dans l'entreprise.</p> <hr/> <p>Durée : 3 jours</p> <hr/> <p>Prix : 3 700 F</p>
<p>Inventaire des éléments qui participent à l'aménagement du point de vente - La façade - La vitrine - L'étalage - L'intérieur du magasin - Le mobilier - Les points "Show" - L'architecture intérieure.</p>	<p>Ce stage est réalisé sur mesure à la demande d'une entreprise, ou sous forme de formation-action dans l'entreprise.</p> <hr/> <p>Durée : 3 jours</p> <hr/> <p>Prix : 3 700 F</p>
<p>- Réalisation d'un décor - Emballages cadeaux - Recherche de thèmes</p>	<p>1) 8 décembre 1998 Noël 1998 2) 10 mai 1999 Fête des Mères, Fête des Pères 3) 31 mai 1999 Soldes rentrée 4) 29 novembre 1999 Noël 1999</p> <hr/> <p>Durée : 1 jour</p> <hr/> <p>Prix : 1 100 F</p>
<p>Demander la fiche technique du stage à l'aide du coupon réponse en fin de guide.</p>	<p>Ce stage est réalisé pour les salariés de votre entreprise et adapté au public ainsi qu'aux objectifs souhaités.</p> <hr/> <p>Durée : 3 jours</p> <hr/> <p>Prix : 4 000 F</p>

Pour conclure une formation dans le cadre du contrat de qualification pour le secteur des métiers du commerce et de la distribution.

*Contactez
Martine BEAUGRAND
Tél.: 03 20 28 29 29*

Commun

Développement perso

La communication dans l'entreprise, la relation entre les personnes, sont des éléments décisifs dans la réussite d'une équipe, d'un service, d'une entreprise. Les techniques du téléphone et le développement de la personnalité sont aussi des aspects traités par les stages de cette rubrique transversale.

TECHNIQUES DU TELEPHONE - COMMUNICATION

4C1	Objectifs	Public concerné :
Hôtesse standardiste : un métier d'accueil	A l'issue de ce stage, les participants seront capables de rentabiliser "l'outil" standard par une réelle connaissance de ses possibilités. S'adapter aux situations et aux interlocuteurs. Allier la maîtrise du matériel et celle du contact direct de l'accueil pour offrir une communication de qualité.	Toute personne chargée à la fois de l'accueil et du standard téléphonique de l'entreprise.
4C2		
Le téléphone : outil de travail et de communication	Développer la qualité et l'efficacité des communications téléphoniques tout en valorisant l'image de l'entreprise est un souci constant pour tout collaborateur. Cette formation est plus particulièrement destinée au personnel chargé d'utiliser le téléphone au quotidien : prise de commandes, traitement des réclamations. Les méthodes utilisées débouchent sur une prise de conscience des habitudes et attitudes néfastes et fournissent les moyens d'une autocorrection.	Tout collaborateur, secrétaires, employés commerciaux ou administratifs amenés à utiliser le téléphone dans le cadre professionnel.
4C3 NOUVEAU		
Accueillir et informer le public, les clients, les visiteurs	Ce stage fait prendre conscience des capacités relationnelles de chaque participant. Il développe le sens du contact, améliore les capacités de dialogue et facilite la prise de parole en toute circonstance. Les personnes concernées seront capables d'utiliser leurs atouts personnels dans le cadre de leurs contacts personnels ou professionnels.	Tout collaborateur (trice) chargé(e) de recevoir, d'accueillir, d'informer, d'orienter le public, la clientèle ou les visiteurs.
4C4 NOUVEAU		
Les outils fondamentaux de développement personnel et de communication	A partir d'une approche originale d'outils récents, la formation propose de les intégrer au répertoire personnel et professionnel des participants afin de faciliter la communication interpersonnelle et améliorer l'efficacité individuelle. Après ce stage, chaque participant sera capable d'identifier les outils relationnels qui lui conviennent.	Toute personne qui exerce un métier où la communication tient une place importante. Salarié souhaitant une formation basique en communication et en développement personnel.



Communication personnel, Relations humaines

Ces modules sont conçus et animés par des professionnels, tous spécialistes dans leur discipline, avec l'objectif de transmettre des outils concrets et opérationnels dans la vie professionnelle.

Contenu	Dates des sessions
<p>Analyser l'ensemble de la fonction d'hôtesse standardiste - Concilier téléphone et accueil - Les comportements actifs de l'hôtesse standardiste - Les techniques de communication et d'accueil au standard - S'organiser au standard - Améliorer l'accueil par l'apport d'outils spécifiques.</p>	<p>1) 6, 13, 20 octobre 1998 2) 1, 8, 15 mars 1999 3) 1, 8, 15 juin 1999 4) 4, 11, 18 octobre 1999</p> <p>Durée : 3 jours Prix : 3 800 F</p>
<p>Rappel des techniques de base de la communication au téléphone - Le téléphone : une importance vitale pour l'entreprise - Les principes de la communication - L'expression orale et l'argumentation au téléphone - Art de poser les questions - Techniques et pratique du téléphone - La réception d'appel - L'émission d'appel - Les situations difficiles au téléphone - Elaboration de scénarios d'utilisation - Etudes de cas sur simulateurs et exercices.</p>	<p>1) 22, 29 octobre - 5 novembre 1998 2) 22 février - 1, 8 mars 1999 3) 11, 20, 26 mai 1999 4) 26 octobre - 2, 9 novembre 1999</p> <p>Durée : 3 jours Prix : 3 800 F</p>
<p>Sensibilisation aux principes de la communication entre les personnes - Entraînement aux attitudes accueillantes - Acquisition de méthodes de communication efficaces - L'écoute active - Le questionnement efficace - Comportements communicants - Maîtrise des diverses situations de communication.</p>	<p>1) 3, 10, 17 novembre 1998 2) 19, 26 avril - 3 mai 1999 3) 3, 10, 17 novembre 1999</p> <p>Durée : 3 jours Prix : 3 900 F</p>
<p>Assurer une relation de qualité avec ses interlocuteurs : programmation neurolinguistique - Réagir face aux situations difficiles ou agressives par l'affirmation de soi - Exprimer toutes les capacités de son cerveau pour réfléchir, organiser, communiquer ou créer par la connaissance de ses préférences cérébrales. - Eviter les situations conflictuelles avec l'analyse transactionnelle - Innover, trouver des idées originales et réalistes par les techniques de créativité - Mobiliser ses ressources pour agir et combattre le stress par la relaxation - Développer la connaissance de soi et des autres grâce aux outils de la psychologie.</p>	<p>1) 5, 12, 19, 26, octobre - 4, novembre 1998 2) 6, 13, 20, 27 janvier - 3 février 1999 3) 2, 9, 16, 23, 30 juin 1999 4) 16, 23, 30, septembre - 7 octobre 1999</p> <p>Durée : 5 jours Prix : 5 500 F</p>

Communication
Développement personnel, Relations humaines

Communication

Développement personnel, Relations humaines

4C5	Objectifs	Public concerné :
S'exprimer et communiquer dans le travail	Maîtriser les étapes de la communication et de la relation quel que soit son interlocuteur, favoriser la compréhension des mécanismes psychologiques liés à la communication, acquérir et intégrer des modèles de processus relationnel appliqués aux situations professionnelles : trois aspects majeurs de ce stage qui caractérisent les capacités acquises par les participants à l'issue de la formation.	Personnel de vente, employés, agents de maîtrise, secrétaires, personnes en contact avec le public.
4C6		
Réussir ses communications orales	Améliorer la diction et les facultés d'expression orale, progresser au plan du vocabulaire pour l'enrichir et l'améliorer, mobiliser ses facultés pour exprimer sa pensée : trois objectifs majeurs pour cette formation qui permet aux participants de mieux maîtriser la langue française et plus généralement d'être capables de mieux s'exprimer.	Toute personne, secrétaire, employé, agent de maîtrise, vendeur ayant recours à la communication verbale dans le cadre de sa fonction.
RELATIONS HUMAINES		
4C7 NOUVEAU		
Comprendre les autres et mieux communiquer	A partir du profil des dominances cérébrales des individus, il s'agit d'appliquer une méthode simple et efficace pour mieux comprendre le fonctionnement de ses interlocuteurs, repérer ses forces et faiblesses et permettre d'adapter son style de communication à celui de son interlocuteur.	Tout collaborateur chargé de communiquer dans son métier : commerciaux, vendeurs, personnes chargées de l'accueil, de l'information.
4C8		
Maîtriser les techniques d'entretien et de négociation	S'affirmer, défendre ses positions, argumenter ou simplement écouter sont des phases de l'entretien qui nécessitent la mise en pratique de méthodes techniques ou attitudes pour concrétiser l'objectif final et déboucher efficacement. A l'issue de ce module, les participants seront capables de mener des entretiens professionnels.	Toute personne qui exerce un métier où la communication tient une place importante. Salarié souhaitant une formation basique en communication et en développement personnel.
4C9		
Négocier, argumenter et convaincre	Appréhender une méthode rigoureuse d'entraînement fondée sur la prise de conscience de ses points forts. Débattre avec succès, argumenter avec conviction, c'est aussi savoir s'appuyer sur les diverses facettes de la personnalité en fonction des situations.	Toute personne chargée de communiquer et de convaincre dans son métier : collaborateurs commerciaux, vendeurs, personnes chargées de l'accueil du public.
4C10		
Réussir l'animation des réunions de travail	Pour qu'une réunion soit efficace, elle doit être préparée et conduite avec méthodologie. Mener à bien une réunion appelle la maîtrise des techniques d'animation pour déboucher sur des résultats concrets.	Secrétaires de direction, toute personne chargée d'animer des réunions, agents de maîtrise, opérateurs, collaborateurs commerciaux.



Contenu	Dates des sessions
La communication dans l'entreprise et l'inventaire des différentes situations d'expression - Approche et compréhension des mécanismes psychologiques et émotionnels - Connaissance de soi et des autres dans la situation d'expression - Exercices pratiques d'expression par simulations et études de cas enregistrées au magnétoscope.	1) 1, 8, 15, 22 octobre 1998 2) 22 février - 1, 8, 24 mars 1999 3) 1, 8, 14, 21 octobre 1999 <hr/> Durée : 4 jours <hr/> Prix : 4 900 F
Rappel des principes de base de la communication - L'expression par la voix - L'expression par le langage - L'expression par le non-verbal - Oser s'exprimer - Organiser ses idées en fonction de ses objectifs - Adapter son discours à son auditoire - S'entraîner à improviser, raconter, expliquer, argumenter.	1) 26, 27 novembre - 15, 16, 21 décembre 1998 2) 20, 27 avril - 4, 11, 17 mai 1999 3) 27 octobre - 3, 10, 18, 24 novembre 1999 <hr/> Durée : 5 jours <hr/> Prix : 5 600 F
Identifier tous les paramètres liés à la communication - Déterminer son style de communication, ses forces et faiblesses - Modes de perception et fonctionnement cérébral - Apprendre à détecter ses préférences cérébrales - Repérer la perception des autres - S'adapter à ses interlocuteurs à partir des dominances cérébrales - Elaborer ses arguments et faire passer le message pour convaincre tous types d'interlocuteurs.	1) 7, 14, 21 janvier 1999 2) 3, 10, 17 juin 1999 <hr/> Durée : 3 jours <hr/> Prix : 4 200 F
L'entretien - Typologie des entretiens - Les différentes phases d'un entretien - Le plan d'entretien - Attitudes - Stratégies - Comment mener un entretien ? - Simulation avec le concours du magnétoscope - Etablissement d'une check-list par type d'entretien.	1) 10, 17, 24 novembre 1998 2) 3, 10, 17 mai 1999 3) 9, 16, 23 novembre 1999 <hr/> Durée : 3 jours <hr/> Prix : 3 900 F
Evaluation préalable des points forts et des points faibles - Auto-diagnostic des moyens - Techniques d'expression et de prise de parole - Techniques pour débattre - Les outils psychologiques - Le facteur verbal - Training intensif à l'argumentation.	1) 2, 9, 16, 23 décembre 1998 2) 31 mai - 7, 14, 21 juin 1999 3) 30 novembre - 7, 14, 21 décembre 1999 <hr/> Durée : 3 jours <hr/> Prix : 3 900 F
La communication - La psychologie des groupes - La réunion - La préparation de la réunion - Le début de la réunion - L'animation de la réunion - La fin de la réunion - L'animateur - Les auxiliaires de la réunion - La rédaction du compte-rendu - Check-list de vérification.	1) 27 novembre - 4, 11, 18 décembre 1998 2) 15, 22, 29 mars - 1er avril 1999 3) 7, 14, 21, 28 octobre 1999 <hr/> Durée : 4 jours <hr/> Prix : 4 900 F

Communication

Développement personnel, Relations humaines

4C11	Objectifs	Public concerné :
Motiver et animer une équipe de travail	Par l'apprentissage de techniques éprouvées, ce stage permet aux participants d'améliorer leurs capacités d'animation d'une équipe et mettre à leur service les atouts naturels qu'ils possèdent. La formation aborde les méthodes et les conditions qui favorisent l'engagement d'une équipe en s'appuyant sur la motivation des hommes.	Toute personne amenée à animer une équipe, agents de maîtrise, responsables de groupes, animateurs, secrétaires, assistantes, techniciens, collaborateurs du commerce.
4C12 NOUVEAU		
Gérer les conflits au quotidien	Ce stage propose aux personnes confrontées à des difficultés dans leurs relations une réflexion, des méthodes de diagnostic et des réponses réalistes permettant de sortir positivement des situations conflictuelles, mais aussi de prévenir et gérer les conflits au quotidien.	Toutes personnes qui, à titre professionnel ou personnel, traversent une période de difficulté dans leurs relations et souhaitent des réponses pratiques.
DEVELOPPEMENT PERSONNEL		
4C13		
Développer son potentiel personnel et professionnel	Explorer ses ressources insoupçonnées, positiver son environnement et développer son potentiel sont des objectifs proposés par cette formation à partir d'outils concrets et de méthodes rapidement applicables dans la vie professionnelle ou personnelle. A l'issue de ce stage, les participants seront capables d'identifier leur potentiel personnel et de mieux utiliser leurs capacités dans leur travail.	Toute personne souhaitant faire le point et gagner en efficacité.
4C14		
S'affirmer davantage et mettre ses atouts en valeur	Ce stage favorise le développement de la personnalité en prenant conscience de soi. Il fait découvrir les méthodes qui permettent d'être en accord avec soi et avec les autres. A l'issue de cette formation, les participants seront capables de mettre en oeuvre un plan d'action et de développement personnel.	Toute personne souhaitant améliorer son efficacité personnelle et notamment les personnes en contact avec les autres.
4C15 NOUVEAU		
Contrôler et maîtriser l'émotivité et le stress	Rechercher l'équilibre psychique et physique en maîtrisant les effets liés à l'émotivité. Comprendre le phénomène du stress, désamorcer les attitudes génératrices de stress et apprendre à gérer son énergie à partir d'indications pratiques et de conseils efficaces.	Toute personne soumise à une forte pression de l'environnement et sensible à l'émotivité et au stress.
4C16		
Gérer son temps et s'organiser	Le temps constitue le seul bien qui soit donné à égalité pour tous. C'est cependant la qualité de sa gestion qui doit permettre d'évoluer vers le succès dans son organisation personnelle. Par des méthodes simples de gestion du temps et d'organisation personnelle, les participants seront capables d'accroître leur efficacité en fonction d'une utilisation optimale du temps.	Agents de maîtrise, animateurs, assistants, collaborateurs administratifs et commerciaux, vendeurs.

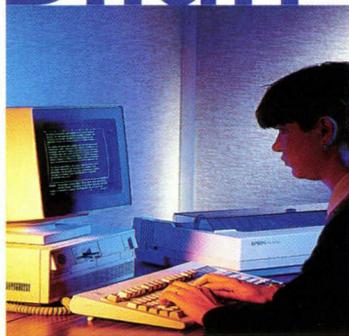


Contenu	Dates des sessions
La communication - La psychologie des groupes - Connaissance et conduite des hommes - Motiver l'équipe - Animer l'équipe - Manager l'équipe - Organiser l'équipe - Le tableau de bord de l'animateur.	1) 5, 12, 19, 26 novembre 1998 2) 26 février - 5, 12, 19 mars 1999 3) 1, 8, 15, 22 juin 1999 4) 8, 15, 22, 29 novembre 1999
	Durée : 4 jours
	Prix : 4 900 F
1. Les conflits interpersonnels. Inventaire des types de conflits les plus fréquents - Comprendre les mécanismes de création du conflit - Prévenir les situations conflictuelles et anticiper - Faire face à une situation de conflit et la gérer.	1) 30 novembre - 7, 14 décembre 1998 2) 21, 28 avril - 5 mai 1999 3) 6, 13, 20 décembre 1999
2. Les conflits issus de l'organisation. Etude des types de conflits - Analyse - Prévention.	
	Durée : 3 jours
	Prix : 4 200 F
Bilan et analyse individuelle des blocages personnels et des éléments dynamiques de son potentiel - La motivation, clé de l'efficacité - Tonus personnel et professionnel - Utiliser tout son cerveau - Eduquer la mémoire - Développer la créativité - Gérer les émotions.	1) 3, 10, 17 novembre - 1, 8 décembre 1998 2) 5, 12, 19, 26 janvier - 2 février 1999 3) 27 avril - 4, 11, 18 mai - 1er juin 1999 4) 1, 2, 8, 9, 13 juillet 1999 5) 28 septembre - 5, 12, 19, 26 octobre 1999
	Durée : 5 jours
	Prix : 5 900 F
Comprendre les relations humaines - Fuir, attaquer, manipuler ? - S'exprimer de façon claire, efficace - Ecouter de façon active et utile - Gérer les conflits, les désaccords - Se connaître - Intégrer le changement dans sa vie.	1) 17, 24 septembre - 1, 8 octobre 1998 2) 25 février - 4, 11, 18 mars 1999 3) 19, 26 novembre - 3, 10 décembre 1999
	Durée : 4 jours
	Prix : 4 900 F
Comprendre le phénomène de l'émotivité - Etude des principales causes de l'émotivité - Les moyens pour maîtriser son émotivité - Les mécanismes du stress - Symptômes - Causes - Conséquences - Repérer les signaux d'alarme - Diagnostic de son degré de stress - Eliminer les attitudes à l'origine du stress - Les moyens pour agir sur notre stress.	1) 16, 23, 30 octobre 1998 2) 15, 22, 29 janvier 1999 3) 19, 26 novembre - 3 décembre. 1999
	Durée : 3 jours
	Prix : 3 800 F
Analyser son rapport personnel avec le temps - Savoir gérer les urgences - Organiser son temps - Utiliser des outils de gestion du temps - Rechercher ses "gisements temps" - Remédier aux "mangeurs de temps" - Savoir se relaxer pour éviter le stress - Etablir un contrat de changement.	1) 5, 12, 29 octobre 1998 2) 9, 16, 30 mars 1999 3) 27 septembre - 4, 18 octobre 1999
	Durée : 3 jours
	Prix : 3 800 F

Fiche pédagogique descriptive de chaque stage envoyée sur demande, en utilisant le coupon réponse en dernière page du guide.



Bilan individuel de compétences



Vous arrivez à un tournant de votre carrière ? Vous souhaitez modifier votre orientation professionnelle ? Vous voulez changer d'emploi ou plus simplement vous souhaitez mieux connaître vos capacités pour conduire les changements qui orienteront votre vie ? L'Espace Carrières de Cepreco propose une formule de bilan intégré et individualisé basée sur des tests professionnels et personnels avec le concours d'un consultant spécialisé. Les entretiens personnels permettent d'établir un diagnostic complet du potentiel de chaque candidat. Un dossier de synthèse est remis en fin de bilan à chaque participant.

Méthodologie du bilan

1. Accueil Prise de contact	* Lettre de motivation Curriculum Vitae
2. Présentation des objectifs Descriptif de la journée	* Consultant/Candidat
3. Réflexion personnelle sur la base d'un questionnaire	* Candidat/questionnaire réflexif
4. Entretien structuré	* Consultant/Candidat
5. Evaluation professionnelle des compétences	* Evaluation culture générale et professionnelle Entretien avec un expert/métier
6. Appréciation de la dimension personnelle	* SYSTEME EXPERT Consultant/Candidat
7. Identification des potentiels	* SYSTEME EXPERT Candidat
8. Propositions d'actions formation	* Entretien
9. Bilan global de synthèse	* Document de synthèse

Pratique

L'Espace Carrières vous accueille sur rendez-vous le jour qui vous convient.

Contactez :

Raymond NAMYST
au 03 20 27 28 08

Patricia DELEU
au 03 20 27 28 09

Marie-Hélène WULSTECKE
au 03 20 27 28 29 11

Objectifs du bilan professionnel

Evaluer les compétences acquises par l'expérience sur un plan personnel et professionnel.

Evaluer le savoir-faire professionnel :

- déterminer les points forts individuels
- cerner la culture générale et professionnelle

Apprécier la dimension personnelle :

- personnalité - motivations

Identifier les potentiels permettant un diagnostic de réorientation ou d'anticipation de carrière :

- dégager les aptitudes personnelles
- proposer des scénarios d'orientation

Personnaliser le plan de formation par des propositions d'actions en termes de perfectionnement individuel et de formation :

- perfectionnement sur des aspects précis
- plan global de formation

Confidentiel

Vous êtes assuré du caractère confidentiel de la démarche. Nos consultants sont dans l'obligation de respecter le secret professionnel.

L'espace Carrières est agréé au titre des centres de bilan par le FONGECIF Nord/Pas de Calais, le FAFSEA, UNIFORMATION, AGEFAFORIA, l'APEC, l'ANPE. La prestation peut être prise en charge financièrement par le FONGECIF pour les demandes individuelles des salariés ou par l'ANPE et l'APEC pour les cadres en recherche d'emploi. Dossier d'information complet envoyé gratuitement sur demande.

FRB 03

Bulletin d'inscription

Veuillez inscrire :

Mme Melle Mr
 Nom Prénom Fonction
 Statut: Ouvrier Employé Agent de maîtrise Cadre Autre
 Adresse personnelle Tél.

Stage demandé (Pour les stages informatiques, précisez la version souhaitée)

Titre
 Réf. Dates de la session

Cette inscription est engagée par :

Mme Melle Mr
 Nom Prénom Fonction

Entreprise : Raison sociale

- 10 salariés de 10 à 49 de 50 à 199 de 200 à 500 + de 500 salariés

Adresse



FRB 03

Bulletin d'inscription

Veuillez inscrire :

Mme Melle Mr
 Nom Prénom Fonction
 Statut: Ouvrier Employé Agent de maîtrise Cadre Autre
 Adresse personnelle Tél.

Stage demandé (Pour les stages informatiques, précisez la version souhaitée)

Titre
 Réf. Dates de la session

Cette inscription est engagée par :

Mme Melle Mr
 Nom Prénom Fonction

Entreprise : Raison sociale

- 10 salariés de 10 à 49 de 50 à 199 de 200 à 500 + de 500 salariés

Adresse



FRB 02

Demande de renseignement et documentation

Sur simple envoi de ce coupon dûment complété, vous recevrez gracieusement un dossier complet sur les actions de formation souhaitées :

Nom Prénom Fonction
 Entreprise
 Adresse
 Tél. Fax

Je souhaite recevoir le guide des formations 99

Adressez-moi un dossier complet d'information sur le bilan de compétences

Envoyez-moi les fiches techniques des stages suivants :

Précisez les références :

Je souhaite un contact téléphonique

Je souhaite une information personnalisée sur la formation intra-entreprise.

Coupon à découper ou photocopier et à retourner ou faxer à CEPRECO - Service formation continue
 45, avenue André Chénier - B.P. 145 - 59053 ROUBAIX CEDEX - Tél. 03.20.28.29.08 - Fax 03.20.24.07.99

Nos 10 engagements

Respecter l'esprit et les recommandations de la normalisation française proposée par l'AFNOR dans le domaine de la formation professionnelle, ainsi que les normes ISO.

Assurer le contrôle qualité de l'intégration d'un stagiaire, pendant la formation et jusqu'à la conclusion du stage par un suivi pédagogique permanent et une évaluation finale.

Garantir la qualité d'expertise des formateurs sur les plans professionnel et pédagogique.

Enrichir la qualité de la formation par la mise en oeuvre d'outils pédagogiques actuels et innovants (études de cas - simulations informatiques - audio-visuel - didacticiels...).

Limiter les effectifs pour chaque stage (4 à 12 personnes et 6 participants maximum pour l'informatique avec une personne par poste).

Accueillir les participants dans des conditions de confort matériel et relationnel optimales.

Proposer un dossier technique de support de stage à chaque participant.

S'engager à refaire le stage ou proposer une nouvelle participation à une autre action si les objectifs pédagogiques prévus ne sont pas atteints.

Assurer un suivi après la formation par une évaluation différée.

Proposer des tarifs dégressifs pour des inscriptions groupées.


Cepreco
 FORMATIONS

Service formation continue
 45, avenue André Chénier
 B.P. 145
 59053 ROUBAIX CEDEX
 Tél.: 03 20 28 29 08
 Fax: 03 20 24 07 99
 e-mail: cepreco@nordnet.fr

Les références entreprises

Distribution

Auchan
Mammoth
Carrefour
Continent
RN1
Match
Printemps
Décathlon
Kiabi
Castorama
Leroy Merlin
Boulangier
Norauto

Commerce spécialisé

Devianne
Devred
Pimkie
Camaïeu
Lacoste
Papéthèque
Weimberg
Pingouin
Chattawak
Chausport
Burberry's
Petit Bateau
La Foir'Fouille

Vente par correspondance

Camif
Damart
Daxon
Yves Rocher
Afibel
Cafés Grand'Mère

Commerce de gros - Négoce

Nordososse
Promogros
Neir France
Jano's
GBM
Prodim
Enfants de Gayant
Agricom
NPI
Caf'Equip
Facen
O. C. P.

Industrie

Coatsartel
Dassault
RVI
Recticel
Candia
Peaudouce
Lamy-Lutti
Selnor
Lesaffre
Ricard
Ucar Carbon France
Rhône Poulenc
Case Poclair
MCA
Renault
Vallourec
Nauder
Cycles Peugeot
Ugine Acier
Oldham
Lepoutre
Continental foods
CEMA
Phildar
Elf
TRU
Beugnet
Bouquet d'Or
Bonduelle
Sté des Eaux du Nord
Fives Cail Babcock
Coca-Cola
production
BP Chemicals

Institutions financières - Banques

Union des Mutuelles Agricoles
Caisses d'Epargne
Banque de France
Mutuelles de la Somme
Crédit Lyonnais

Secteur des services marchands

La Mondiale
Apave
Centres de Gestion Agréés

Ecco
Clinitex
Sodipra
Gras Savoye
Lloyd Continental
Circular
Distributor
Interprévention
Tif Mode
Descamps
d'Haussey

Secteurs médical, hospitalier et associatif

Centre d'Aide par le Travail
(Papillons Blancs)
EPDSAE
Centre Hospitalier de Tourcoing
Centre Hospitalier Lommelet
Clinique Saint-Jean
Clinique Lille-Sud
Médecine du Travail
CHR de Lille

Entreprises publiques

S. N. C. F.
Imprimerie Nationale
France Télécom
Gaz de France
Electricité de France
La Poste

Secteur public

ANPE
Sécurité Sociale
I. U. T.
Education Nationale
Ponts et Chaussées
INSEE
Direction de la Jeunesse et des Sports
Ministère des Armées
France 3

Collectivités Locales - Organismes publics

Mairies de Lille, Roubaix, Tourcoing, Marcq en Barœul
Assedic
HLM
CIL Habitat
SLE
Chambres de Commerce de Lille-Métropole, Calais, Dunkerque, Guadeloupe
CEFAC
Office National des Forêts
Chambre d'Agriculture
CNFPT
Comité du Tourisme
Port Fluvial de Lille
OPAC
CMF
CRCI
Communauté Urbaine de Dunkerque
Préfecture du Nord
Préfecture du Pas de Calais

Divers

Flunch
Pizza Paï
CPLE
Giepp
Ligue du Nord d'Hygiène
PACT
Foncier Habitat
ICAM
Carpi
Casino de Dunkerque

Bulletin d'inscription

L'entreprise s'engage à verser à Cepreco, dans les conditions prévues ci-dessous, la somme de 1 000 F correspondant aux frais administratifs déductibles du montant du stage.

Mode de paiement choisi :

- Par chèque bancaire à l'ordre de Cepreco
 Par organisme payeur ou organisme collecteur agréé, précisez :
sa raison sociale
son adresse
son téléphone

A retourner à :
CEPRECO
45 Avenue André Chénier
BP 145 - 59053 Roubaix Cedex
Tél.: 03 20 24 23 23
Fax: 03 20 24 07 99

Date :
Signature et cachet de l'entreprise :

Bulletin d'inscription

L'entreprise s'engage à verser à Cepreco, dans les conditions prévues ci-dessous, la somme de 1 000 F correspondant aux frais administratifs déductibles du montant du stage.

Mode de paiement choisi :

- Par chèque bancaire à l'ordre de Cepreco
 Par organisme payeur ou organisme collecteur agréé, précisez :
sa raison sociale
son adresse
son téléphone

A retourner à :
CEPRECO
45 Avenue André Chénier
BP 145 - 59053 Roubaix Cedex
Tél.: 03 20 24 23 23
Fax: 03 20 24 07 99

Date :
Signature et cachet de l'entreprise :

CONDITIONS PARTICULIERES :

Article 1 :
Les inscriptions ne seront confirmées qu'à réception du versement de 1 000 F couvrant les frais administratifs.

Article 2 :
Le nombre de participants étant limité Cepreco se réserve le droit de retenir la totalité du montant des frais administratifs pour toute annulation qui lui parviendrai moins de 8 jours avant le début du cycle de formation.

Article 3 :
Toute formation engagée est due dans sa totalité.

Article 4 :
Toute somme versée ne fera l'objet d'aucun remboursement en cas d'annulation en cours du cycle de formation.

Article 5 :
Cepreco se réserve le droit d'annuler tout cycle de formation sans être tenu de se justifier et sans que cette annulation puisse donner lieu à indemnisation sous quelle que forme que ce soit. Dans ce cas, les entreprises et les candidats en seront informés 3 jours au moins avant le début de la session et les sommes versées seront restituées.

Tout stage commencé est dû dans sa totalité sauf arrangement contraire à la discrétion de l'établissement.

CONDITIONS PARTICULIERES :

Article 1 :
Les inscriptions ne seront confirmées qu'à réception du versement de 1 000 F couvrant les frais administratifs.

Article 2 :
Le nombre de participants étant limité Cepreco se réserve le droit de retenir la totalité du montant des frais administratifs pour toute annulation qui lui parviendrai moins de 8 jours avant le début du cycle de formation.

Article 3 :
Toute formation engagée est due dans sa totalité.

Article 4 :
Toute somme versée ne fera l'objet d'aucun remboursement en cas d'annulation en cours du cycle de formation.

Article 5 :
Cepreco se réserve le droit d'annuler tout cycle de formation sans être tenu de se justifier et sans que cette annulation puisse donner lieu à indemnisation sous quelle que forme que ce soit. Dans ce cas, les entreprises et les candidats en seront informés 3 jours au moins avant le début de la session et les sommes versées seront restituées.

Tout stage commencé est dû dans sa totalité, sauf arrangement contraire à la discrétion de l'établissement.

Affranchir
au tarif en
vigueur

CEPRECO
45 Avenue André Chénier
BP 145
59053 Roubaix Cédex

