

ÉDITO

Un accès privilégié à la formation

Le projet a pour vocation d'améliorer les performances de nos librairies par une meilleure politique d'achats fournisseurs, de perfectionner à terme la gestion de notre assortiment et de nos retours et par là même d'accélérer notre rotation de stocks. Il reste des points à améliorer avant un fonctionnement optimal de tous les outils mis en œuvre. Toutefois, nous constatons au travers de nombreux exemples, qu'il subsiste de **grandes disparités au niveau de nos collaborateurs quant à la maîtrise de l'application** sur laquelle repose le système. Après une succession d'étapes qui ont vu la création de différentes entités, nous arrivons maintenant à une **phase déterminante du projet** : celle de la **formation de tous les collaborateurs.**

Nous avons voulu utiliser un **média novateur pour la déployer, afin qu'elle soit plus près des besoins individuels, plus facile à utiliser, qu'elle évite les déplacements et qu'elle soit aussi efficiente. C'est pour cela que nous avons choisi le e-learning, qui vous permet de vous former dans votre magasin, de pouvoir acquérir tous les mêmes compétences à distance.**

Cette formation est essentielle pour maîtriser les changements de notre organisation, et ainsi mieux servir notre clientèle.

Je vous engage à vous connecter le plus rapidement possible, pour suivre cette formation. Je compte sur votre participation massive. Toutes les formations devront être terminées pour la fin juin 2010.



Une formation en magasin

Directeur Emploi Formation

Compte tenu des nombreuses évolutions des méthodes de travail et de l'environnement informatique, tous les utilisateurs en magasin doivent aujourd'hui être formés. Pour cela, un dispositif de e-learning est déployé.

QUI EST CONCERNÉ

Cette formation, basée sur [] et [], porte sur tous les domaines du magasin : référencement, commandes, réception, retours, gestion des prix de vente ou des promotions, ventes à terme, gestion des opérations de caisse. Ainsi, chaque collaborateur, quel que soit son rayon, son magasin ou sa fonction est concerné. En outre, plusieurs domaines peuvent intéresser un même utilisateur et donc l'amener à suivre plusieurs leçons.

LE CONTENU

Les leçons sont une retranscription des nouvelles situations de travail occasionnées par les nouveaux outils informatiques. **Une partie théorique explique les changements, les manipulations à effectuer. Elle est complétée par des exercices concrets de mise en situation permettant une appropriation immédiate des actions. Les modules sont indépendants les uns des autres et**

peuvent être réalisés sans ordre précis.

La partie théorique explique les manipulations à effectuer. Les exercices permettent une bonne compréhension par une application pratique sous forme de mises en situation qui reprend la leçon. Les exercices ne sont pas obligatoires, ils sont néanmoins recommandés.

LA DÉMARCHÉ E-LEARNING

La solution d'autoformation choisie garantit la qualité technique et pédagogique de l'apprentissage. Les objectifs sont énoncés clairement en début de leçon.

Vous vous situez dans la formation, vous prenez connaissance de l'ensemble des leçons et exercices et vous les réalisez en fonction du planning défini par le directeur du magasin. Vous pouvez, au besoin, revenir sur un point que vous souhaitez revoir. Cet apprentissage est pratique, les actions à réaliser sont expliquées et visualisées. La prise en main est aisée et les explications apparaissent progressivement. **De plus, le côté ludique et interactif du système renforce les idées clés de la formation.**

Les plus de cette formation

- Chaque participant(e) définit avec son directeur son parcours de formation
- Le e-learning permet de visualiser toutes les situations de travail, et d'en maîtriser les manipulations en faisant les exercices
- Dans chaque leçon une approche pragmatique vous est proposée, avec des bénéfices immédiats au cœur de votre métier
- Vous vous trouvez impliqué(e) dans une formation qui correspond aux tâches quotidiennes de votre environnement de travail, vous vous formez à votre rythme sur votre lieu de travail

LE RÔLE DES DIRECTEURS DE MAGASIN

Les directeurs de magasin vont piloter l'organisation et le suivi des formations en magasin. La formation est réalisée pendant le temps de travail sur la base d'un planning de formation élaboré conjointement avec les collaborateurs. Ce planning précise la date, l'heure, la leçon à suivre et est paraphé par les collaborateurs pour acceptation.

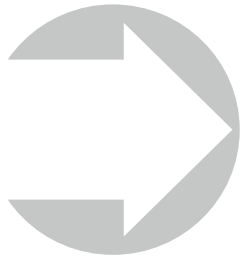
Les directeurs de magasin doivent par ailleurs remettre à toutes leurs équipes un identifiant individuel leur permettant de se connecter au système d'autoformation. Les données sont centralisées dans un système d'administration de l'autoformation et permettent de suivre le parcours de chaque apprenant (temps de connexion, modules suivis, éventuellement scores obtenus aux exercices...). Les DM, la direction d'Exploitation et la DRH auront accès au suivi des formations. Par ailleurs, les taux de participation par région seront publiés dans [].

SPECIAL

Numéro spécial

Direction de la Communication



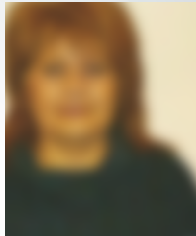


Panorama de la formation

Témoignage

• Directrice
du magasin de

Vous avez été la première personne du réseau Chapitre à faire la formation en e-learning, qu'en avez-vous pensé ?



J'ai trouvé que les modules étaient très bien faits, la formation est simple, l'utilisation est facile, et les leçons sont courtes. J'ai fait la formation dans mon bureau, c'est très pratique de pouvoir se former sur son lieu de travail.

Que pensez vous de la navigation dans l'outil ?

On comprend très rapidement le fonctionnement de l'outil, on ne peut rien rater, les explications sont claires.

Pensez vous avoir acquis des compétences, maîtriser de nouvelles procédures ?

Oui, bien que je connaisse déjà Inférence, j'ai appris des nouvelles choses, et je pense que mon équipe découvrira cet outil avec beaucoup de facilité car ils sont plus doués que moi en informatique !

En conclusion ?

Je ne vois que des avantages à mettre en œuvre ce nouveau mode de formation, on peut choisir la leçon qu'on veut faire quand on veut la faire, on peut y retourner plusieurs fois en fonction des ses besoins, c'est court, c'est pratique. En formation, c'est l'idéal.

Voici le détail des 28 leçons qui seront progressivement mises en ligne sur le module e-learning. Cette vue d'ensemble vous permettra de planifier votre parcours de formation.



MODULES	LEÇONS
INTRODUCTION	Leçon 1 : Accueil
	Leçon 2 : Navigation dans l'outil
RÉFÉRENCIEMENT	Leçon 3 : Référencement produits
	Leçon 4 : Référencement fournisseurs/éditeurs
	Leçon 5 : Référencement clients
MODES DE COMMANDES	Leçon 6 : Principes généraux
	Leçon 7 : Commandes centralisées
	Leçon 8 : Commandes OPL
	Leçon 9 : Fournisseurs Chapitreés
ENVOI DE COMMANDES	Leçon 10 : Papeterie Majuscule
	Leçon 11 : Envoi automatique
	Leçon 12 : Envoi manuel
SUIVI DE COMMANDES	Leçon 13 : Suivi des commandes
	Leçon 14 : Gestion des reliquats
	Leçon 15 : Historique des commandes
MODES DE RÉCEPTION	Leçon 16 : Réception sur flashage colis
	Leçon 17 : Réception sur avis d'expédition
	Leçon 18 : Réception manuelle
GESTION DES STOCKS	Leçon 19 : Retours pilotés par la centrale
	Leçon 20 : Retours pilotés par les magasins
	Leçon 21 : Régularisations des stocks
	Leçon 22 : Inventaire
VENTE	Leçon 23 : Gestion des prix et des promotions
	Leçon 24 : Gestion de la commande
VENTE À TERME - VAT	Leçon 25 : Vente à terme -VAT
REPORTING	Leçon 26 : Reportings
GESTION DE LA CAISSE	Leçon 27 : Logiciel Cashflo
	Leçon 28 : La fidélité