

**TAXE D'APPRENTISSAGE**

**Merci à tous ceux qui ont choisi de soutenir le CFA d'Alès**

Géré par la Chambre de Commerce et d'Industrie Alès-Cévennes, le Centre de Formation des Apprentis d'Alès remercie toutes les entreprises du bassin qui ont versé leur taxe d'apprentissage pour le développement de sa structure.



**Pour les entreprises de moins de 30 salariés, la CCI agit avec l'AGEFOS et l'OPCAREG**

La démarche engagée par le Service Formation vous intéresse ? Vous souhaitez bénéficier de conditions similaires pour mener une formation-action efficace et peu coûteuse au sein de votre société ? Afin de faciliter l'accès à la formation des entreprises de moins de 30 salariés, la CCI Alès-Cévennes a conclu un partenariat avec l'OPCAREG LR et l'AGEFOS PME, soutenu par le Fonds Social Européen, l'Etat et la Région Languedoc-Roussillon. L'objectif de la CCI est de faire en sorte que le prix de ces actions soit une incitation et non un frein à la formation.

## Formation commerciale

# Les PME de PIST OASIS savent sur qui compter...

*Qui a remporté l'appel d'offre de la SAEM'Alès pour satisfaire les besoins en formation commerciale des entreprises implantées sur PIST OASIS ? Le Service Formation de la CCI !*

*Présentation de ce partenariat inédit pour un premier cycle de formation dédié aux locataires d'ateliers et de bureaux.*

### Sélection sur appel d'offre

Chargée de l'aménagement des pépinières du bassin depuis 1993, la SAEM'Alès doit également veiller au bon développement des entreprises qui y sont implantées. C'est dans ce contexte que la SAEM et Alès Myriapolis ont organisé des réunions structurantes en 2001-2002 avec les 50 sociétés du parc. Et c'est dans ce contexte qu'un appel d'offre a été lancé auprès des centres de formation régionaux. Mission attribuée au prestataire gagnant : animer un programme de formation commerciale destinée aux jeunes PME installées sur PIST OASIS.

### Pourquoi la SAEM a choisi le Service Formation de la CCI ?

Conseillée par Alès Myriapolis (responsable du cahier des charges et de la sélection des centres candidats), la SAEM'Alès a retenu le Service Formation de la CCI pour deux raisons. Premier critère, fondamental : la qualité des prestations. Deuxième critère, déterminant : le coût de l'opération.



M. Seris



M. Aparicio

### Une formation courte, axée sur une pédagogie active

Pour stimuler les forces de ventes, rien de tel qu'un cycle de formation vivant, en prise avec la réalité : la "formation-action". Animé par des intervenants spécialisés dans les problématiques de vente et de marketing des PME, ce stage emploiera des méthodes pédagogiques novatrices basées sur le jeu et les simulations. Chaque groupe sera constitué de 8 stagiaires. Et pour favoriser les échanges, les repas seront organisés sur place, à PIST OASIS 3.

### Vous aussi, vous pouvez compter sur le Service Formation de la CCI

Technique de vente, management, bureautique : vous recherchez une formation spécifique pour 3, 5, 10, 20 collaborateurs ou plus ? Quels que soient la taille et le projet de votre entreprise, renseignez-vous auprès de notre accueil. L'adaptabilité à la demande, c'est ce qui caractérise le mieux le Service Formation de la CCI Alès-Cévennes.

NB : vous souhaitez faire rebondir votre carrière ? Un accord avec l'Institut des Forces de Ventes (IFV) permet également au Service Formation d'intervenir en faveur des ressortissants demandeurs d'emploi.

**Contact :** CCI, Service Formation 04 66 61 00 91

## Ressources Humaines

# DIAGRH : un nouvel outil au service des entreprises

*Pour optimiser la gestion des ressources humaines dans les TPE et PME, la CCI Alès-Cévennes s'est doté d'un outil original : le DIAGRH, Diagnostic Individualisé d'Accompagnement et de Gestion des Ressources Humaines.*

### Objectifs visés

- 1) Eclairer les entrepreneurs et leur faire prendre conscience de l'importance des enjeux de la gestion des ressources humaines.
- 2) Recenser les difficultés que peuvent rencontrer les entreprises dans ce domaine.
- 3) Souligner leurs points forts dans leur approche.
- 4) Mettre en œuvre des solutions et proposer des plans de progrès réalistes.

### Trois étapes

**La première étape** consiste à recueillir des informations générales sur l'entreprise : historique, cœur de métier, activités annexes, chiffre d'affaires, effectifs, orientations de développement... Le but est d'obtenir une photographie de l'entreprise et d'inscrire la démarche DIAGRH dans les perspectives entrepreneuriales.

**La deuxième étape** porte sur la réalisation du DIAGRH proprement dit. Réalisée sous forme d'un entretien semi-directif, cette phase permet d'aborder huit thèmes phares : structure du personnel, rémunération, organisation du travail, recrutement, gestion des compétences, relations sociales, formation, information, communication interne.

Enfin, **la troisième étape** consiste à soumettre au dirigeant des recommandations d'actions dont la mise en œuvre ne dépend que de lui.

### Liberté d'action

Au final, l'entreprise peut disposer d'un tableau de bord et d'une feuille de route pour mener, si elle le souhaite, des actions de progrès qui lui auront été suggérées.

La réalisation d'un DIAGRH peut être estimée selon la taille et la structure de l'entreprise à trois jours sur trois heures par semaine environ. La mobilisation d'un chef d'entreprise sera de 0,5 jour maximum pour chaque étape.

Le DIAGRH n'a pas vocation à développer un quelconque chantier, il se limite volontairement à constater les points forts, ceux qui sont à améliorer et suggère des pistes d'action par priorités. L'entreprise diagnostiquée reste libre de ses choix ; c'est elle qui sélectionnera les intervenants qui mèneront les plans souhaités.



### GESTION DES COMPÉTENCES

#### La CCI partage son savoir-faire

L'importance de la gestion des ressources humaines pour les PME et TPE du bassin alésien, telle était la thématique de la réunion organisée le 7 avril dernier dans les locaux de la CCI, en partenariat avec la Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (DDTEFP) et l'ARACT LR (Agence Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail). Pour les entrepreneurs présents, ce fut l'occasion de comprendre pleinement les intérêts du DIAGRH. Divers témoignages, dont celui de Gilles Ranc, PDG du Groupe GamaG, se sont avérés particulièrement éclairants. Pour ceux qui n'ont pu assister à cette rencontre, consultez l'article ci-contre.

**Contact : CCI, service Formation - 04 66 61 00 91**



*De gauche à droite : Dominique Facelina (Service Formation CCI), Gilles Ranc (PDG de GamaG), Francis Cabanat (Président de la CCI), Bernard Alignol (DDTEFP) et Xavier Guerrero (ARACT LR).*

**Contact : CCI, Service Formation 04 66 61 00 91**

## PRESENTATION

**Venez découvrir comment profiter de la nouvelle loi sur la formation continue**

Mardi 21 juin à 17 h 30, la CCI et l'AGEFOS PME LR vous propose d'assister à la présentation de la nouvelle loi sur la Formation Professionnelle Continue. Organisée dans les locaux de l'établissement consulaire, cette réunion permettra d'analyser les dispositifs réglementaires et les modalités d'accompagnement.

**Inscriptions et renseignements :**  
Service Formation - 04 66 61 00 91.

## Droit Individuel à la Formation (DIF) Une clé d'accès à la formation pour les **nouveaux salariés**

*Le Droit Individuel à la Formation (DIF) commence à se mettre en place dans les entreprises. Son objectif : permettre aux salariés récemment embauchés de bénéficier d'actions de formation.*

### Pour les CDI et les CDD

Tout salarié en CDI peut bénéficier du DIF, à condition d'avoir au moins un an d'ancienneté dans l'entreprise depuis le 4 mai 2004.

Tout salarié en CDD peut lui aussi bénéficier du DIF, à l'issue de 4 mois de présence (le DIF sera calculé au prorata).

*NB : sont exclus du DIF, les salariés en contrat d'apprentissage ou en contrat de professionnalisation.*

### Modalités

La mise en œuvre du DIF est à l'initiative du salarié qui en fait la demande par écrit à son employeur. L'employeur a un mois pour faire connaître sa réponse. Le silence vaut à accepter la demande d'action de formation.

### Types d'action

Presque toutes les actions de formation sont éligibles au DIF : actions de promotion, d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement. Sont également admises les actions permettant d'obtenir une qualification de branche, de convention collective nationale ou enregistrée au répertoire national des certifications professionnelles.

### Durée

Chaque salarié bénéficie d'un crédit de 20 heures par an qui sont cumulables pendant 6 ans, soit 120 heures.

### Acceptation ou refus

Si l'employeur accepte la demande de formation, celle-ci se déroulera, sauf accord de branche, en

dehors du temps de travail. Dans ce cas, le salarié recevra une allocation de formation égale à 50% de sa rémunération nette. Cette allocation n'est pas considérée comme un salaire. Les frais de formation correspondant doivent être pris en charge par l'employeur et le salarié bénéficie de la Sécurité Sociale en matière d'accident du travail ou de maladie.

Lorsque le DIF s'effectue pendant le temps de travail, si une convention ou un accord de branche le prévoit de façon partielle ou totale, la rémunération du salarié est maintenue.

En cas de refus de l'employeur pendant deux ans, le salarié peut demander la prise en charge de son DIF par l'organisme paritaire en charge du financement du congé individuel de formation qui examinera sa demande en priorité et acceptera si elle correspond aux critères définis par cet organisme. L'employeur versera, dans ce cas, les sommes pour prise en charge de cette formation à l'OPCACIF.

### Rupture de contrat

En cas de licenciement (sauf faute grave ou faute lourde) ou de démission, le salarié conserve, les droits acquis au titre du DIF. Dans le cas d'une démission, l'action de formation devra être commencée avant la fin du préavis. En cas de rupture de contrat l'employeur doit verser le montant de l'allocation de formation correspondant aux heures acquises au titre du DIF.

**Contact :** CCI, Service Formation 04 66 61 00 91

## Formations Entreprises

# Réservez dès maintenant

*Pour faciliter l'accès à la formation des entreprises de moins de 30 salariés, la CCI a conclu un partenariat avec l'OPCAREG LR et l'AGEFOS PME, avec le soutien du Fonds Social Européen, de l'Etat et de la Région Languedoc Roussillon.*

La plupart des stages présentés ci-dessous sont accessibles pour un prix bien en deçà du coût réel de la formation. Notre objectif est de répondre à vos besoins en matière de formation, sans que le prix soit un frein mais plutôt une incitation à l'action.

Stages	Nbre de pers.	Durée	Participation Entreprise	Valeur réelle du stage	Objectifs	Dates	
<b>AGEFOS</b>	Italien général	6	36h 12 s.	125€	468€	Permettre aux stagiaires de comprendre et de se faire comprendre dans des situations de la vie courante.	Septembre à Décembre semaines 39 à 50
	Espagnol général	6	30h 10 s.	105€	390€	Permettre aux stagiaires de comprendre et de se faire comprendre dans des situations de la vie courante.	Octobre à Décembre semaines 40 à 49
	Internet de A à Z	6	56h 8 jours	260€	1 008€	Utiliser et maîtriser les services de base sur Internet : Courrier électronique et recherche. Acquérir les connaissances afin d'assurer sa présence sur Internet.	Octobre à Décembre semaines 43 à 50
	Les nouvelles opportunités de la formation professionnelle	8	8h 1 jour	100€	304€	Connaître les changements relatifs à la loi sur la Formation Continue. Mettre en place les dispositifs les plus adaptés à son entreprise, soit pendant le temps de travail, soit hors temps de travail.	Octobre semaines 40 à 44
	Maîtrise de WORD et EXCEL validée par le PCIE START	6	48h 8 jours	290€	960€	Acquérir les connaissances de base sur les logiciels Word et Excel. Valider ses connaissances par le PCIE START.	Novembre à Décembre semaines 44 à 51
	Mener un entretien professionnel	8	16h 2 jours	112€	464€	Connaître les enjeux d'un entretien d'évaluation. Acquérir les comportements efficaces pour mener un entretien et le conduire.	Octobre semaines 40 à 44
	Favoriser l'accueil des personnes handicapées dans les sites touristiques	8	16h 2 jours	120€	608€	Aider les participants à mieux appréhender les besoins et les attentes de cette clientèle. Adapter son offre afin de proposer un accueil de qualité et développer des produits touristiques adaptés.	Novembre semaines 44 à 48
<b>OPCAREG</b>	Gestions des conflits	8	24h 3 jours	284€	792€	Développer les attitudes constructives dans les situations conflictuelles.	Novembre semaines 44 à 48
	Gestions du temps	8	16h 2 jours	189€	528€	Permettre aux participants d'organiser leur temps en fonction des priorités.	Octobre semaines 40 à 44
	Accueil physique et téléphonique	10	24h 3 jours	215€	600€	Maîtriser les règles de communication. Acquérir les techniques de relation et d'accueil en situation téléphonique ou face à un interlocuteur.	Novembre semaines 44 à 48
	Les tableaux de bord et de gestion	10	24h 4 jours	215€	600€	Réaliser l'établissement des budgets prévisionnels afin de suivre et analyser les écarts prévision/réalisation.	Octobre semaines 40 à 44
	Négocier à l'international	10	16h 2 jours	218€	608€	Améliorer sa communication et sa force de négociation dans un contexte international. Adapter ses méthodes d'approche, de conviction et de démonstration aux modes culturels de raisonnement de ses interlocuteurs.	Novembre semaines 44 à 48
	Outils bureautiques validés par le PCIE	10	70h 10 jours	527€	1 470€	Maîtriser les principaux logiciels : Windows, Word, Excel et Internet. Valider ses compétences avec le PCIE Start.	Septembre à Novembre semaines 38 à 47
	Anglais validé par le TOEIC	10	40h	344€	960€	Acquérir une aisance à l'oral et à l'écrit dans des situations liées à l'activité d'une entreprise et se préparer à l'épreuve du TOEIC.	Septembre à décembre semaines 38 à 50
	Manager et animer son équipe	10	70h 10 jours	828€	2 310€	Développer des compétences et des attitudes cohérentes avec les objectifs de l'entreprise et de l'équipe. Maîtriser les outils de gestion d'une équipe.	Septembre à décembre semaines 38 à 50
	Neerlandais	12	24h	181€	504€	Acquérir les bases de la langue dans le domaine du tourisme afin de professionnaliser l'accueil des touristes.	Novembre à décembre semaines 44 à 51
	Techniques de vente et de négociation	8	21h 3 jours	188€	525€	Développer les compétences et les qualités relationnelles des vendeurs en terme de communication, d'écoute, de mise en scène de soi.	Novembre à décembre semaines 46 à 48