



À la Une !

Le contact est arrivé en appel entrant, un mercredi soir en décembre dernier. L'interlocuteur : le directeur de l'entreprise Premdor-Rabillon, groupe international de 80.000 personnes fabriquant des portes métalliques.

Le contexte : un concurrent orangeois qui intervenait régulièrement sur sa toiture amiante a vu un de ses couvreurs passer à travers un translucide polyester et faire une chute de 10m, se tuant sur le coup.

A l'origine de cet accident dramatique, deux couvreurs qui interviennent pour le remplacement d'une quarantaine de plaques sans aucune sécurité mise en place : pas de chemin de marche, pas de point d'ancrage, ni harnais ni longe et encore moins de filet antichute et tout ceci sur des plaques fibrociment amiantées sans aucune protection des opérateurs ni du site.

La toiture est restée éventrée 3 semaines pour les besoins de l'enquête.

Le directeur de l'établissement cherchait donc un prestataire en urgence dans un environnement d'intervention « sensible » (hiver, pluie, image de marque,...) pour fermer la toiture et descendre l'équipement et les matériaux laissés sur le toit.

Dominique Caille (Agence ATTILA Orange) se rend sur les lieux dès le lendemain matin, pour prise de photos et réaliser des mesures.

Il indique alors au responsable que n'étant pas agréé « amiante », il faisait suivre le dossier à l'agence ATTILA de Nîmes (Laurent Raguet) via le déploiement de notre réseau. Dominique communique donc les informations à Laurent.

Ce dernier fait passer un devis dès le vendredi, devis signé dans la

foulée. Il est à noter que Laurent a bousculé son planning déjà très chargé en cette fin d'année afin de pouvoir intervenir dans des délais tendus.

Le lundi, Laurent élabore le plan de prévention pour une réalisation des travaux les mardi et mercredi suivants.

L'équipe de Laurent est intervenue dans un premier temps uniquement pour la mise hors d'eau, avec son camion nacelle, sa propre chambre de décontamination tractée par son camion benne (à noter que si l'équipe avait été tributaire d'une location, elle n'aurait pas pu faire cette intervention).



Par la suite, une nacelle automotrice a été livrée pour poser et déposer les filets antichute et les polyanes sous les différentes zones de travail.

Les couvreurs « nîmois » sont ensuite montés en toiture avec le camion nacelle pour poser et fixer les parapluies sur les zones d'accès, puis les points d'ancrage provisoires pour y tendre les lignes de vie provisoires et tout ceci bien sûr avec les modes opératoires amiante en SS4, en ayant pris soin préalablement de les envoyer en urgence à la DIRECT du Vaucluse tout en les informant également de l'intervention et de la date, étant donné le contexte plutôt tendu sur ce site.

La toiture a été fermée, les travaux réalisés dans les règles de l'art avec les modes opératoires « amiante » habituels. La CARSAT, l'inspection du travail, le responsable RH du groupe présents pour surveiller les travaux ont pu valider que tout se déroulait correctement. Quelle n'a pas été la surprise de Laurent d'entendre le directeur du site accablé par ce drame, dire : « Je n'imaginais pas que l'on puisse mettre autant de moyens en place pour travailler sur un toit ».

Cette phrase résume malheureusement les situations encore trop fréquentes que nous rencontrons sur les sites que nous démarchons tous.

Bilan : un client plus que satisfait de la prestation à tous points de vue :

- réactivité totale (prise en compte de la problématique, solutions apportées, délais d'intervention)
- qualité de la relation et de la démarche (sérieux et professionnalisme ont été soulignés)
- qualité des travaux réalisés (aucune remarque des autorités présentes sur le site)

La suite... non seulement il y a eu de nombreuses demandes supplémentaires pour des travaux sur cette toiture mais les coordonnées d'Attila et les références sont parties dans toutes les usines du groupe (régions de Caen et de Bordeaux).

Félicitations à Dominique et Laurent pour leur confiance mutuelle et leur réactivité. Ils ont ainsi pu présenter à ce groupe et aux institutions locales leur capacité à réagir via le réseau ATTILA, avec bien entendu du personnel formé et qualifié, ainsi que du matériel adapté et disponible.

Laurent Raguet | Agence de Nîmes
Dominique Caille | Agence d'Orange



L'Edito de Benoît

Une nouvelle année devant nous !

L'année 2014 s'est terminée sur de très bons résultats :

- Chiffre d'affaires en hausse de 61%
- 87 créations d'emplois
- Renforcement de l'équipe tête de réseau
- Recrutement important dans les entreprises ATTILA.SYSTEME

Ce développement très rapide et performant est le fruit du travail à l'optimisation de l'expérience.

La réussite de la reproduction de ce schéma vertueux repose sur la communication et sur notre capacité à :

- remonter les bonnes pratiques et l'innovation (système d'améliorations)
- capter l'information et la prioriser (vos votes et tête de réseau)
- centraliser (animation et autres services) et redéployer, informer, former (nous tous)



Nous devons tous nous sentir concernés. Pour cette nouvelle année qui s'ouvre nous communiquerons et échangerons encore mieux. Je compte sur chacune et chacun d'entre vous pour apporter ses contributions.

Bonne lecture de ce nouveau journal

Benoit Lahaye | Fondateur du réseau

On en parle

Événements

SALON DU TRAVAIL ET DE LA MOBILITÉ



Nicolas LEGENDRE et Renaud LOUPI : des attiliens à Paris

Organisé autour de 4 pôles, le salon du Travail et de la mobilité a accueilli, entre autres, Nicolas Legendre et Renaud Loupi, lors de conférences les 23 et 24 janvier derniers. Nicolas est intervenu durant le débat sur le thème « ils entreprennent à moins de 30 ans », quant à Renaud, c'est sur le sujet « ex-salariés, ils deviennent franchisés » qu'il a été interviewé. Ils ont porté haut et fort les couleurs de notre réseau et leurs témoignages ont été salués par le corps journalistique.

JLC

Récompenses

ATTILA Lens sur la plus haute marche

Le 27 octobre dernier, Bruno ANCEL (Agence Nord) a reçu le Trophée de « Meilleur franchisé et partenaire de France » lors de la cérémonie de remise organisée à l'Automobile Club de France par l'IREF. Ces distinctions IREF ont pour but de récompenser des entreprises pour leurs performances économiques, financières et commerciales mais également pour la réussite de leur insertion dans leur environnement local et régional.



JLC

Dominique CAILLE, lauréat de la promotion 2014



En décembre dernier, Dominique (Agence d'Orange) a été admis comme lauréat du comité d'engagement du réseau Entreprendre Rhône-Durance suite à une décision unanime du jury. Rencontres avec des chefs d'entreprise de différents secteurs, présentation du projet, soutenance, les étapes ont été nombreuses avant la délivrance.

Au-delà de l'aspect financier (obtention d'un prêt d'honneur), c'est pour Dominique, une formidable opportunité pour commencer à tisser un réseau professionnel de très haute qualité.

JLC

De l'or pour Patrick BONNEMYE

Les 91 d'Or couronnent, chaque année, les efforts des équipes de femmes et d'hommes qui se sont unis pour la recherche, l'innovation, mais aussi pour la création et le développement de l'entreprise dans le département de l'Essonne.

Patrick (Agence d'Evry) s'est vu remettre le 2 décembre 2014 un trophée d'Or pour sa contribution toute particulière aux performances économiques essonniennes.



JLC

Histoires d'agence

■ Séances de sport Co pour l'Agence de Fontainebleau

Situé au centre-ville de Fontainebleau, le gymnase Henri Chapu est un bâtiment atypique car réalisé dans les années 90 en forme de goutte. Très enclavé, avec une simple porte d'entrée pour accès de la rue, son faîtière est accessible uniquement par une toiture terrasse située à environ 6 m, sans nacelle ni échafaudage. Il a été construit en bac acier pour la partie faîtière et en bac polyester pour la partie arrondie. L'agence Attila de Fontainebleau a été sollicitée en août dernier par la mairie de Fontainebleau pour y réaliser deux interventions techniquement délicates :

A l'intérieur du gymnase, à 13 m de haut, la demande consistait à couper des joints pâteux de couleur marron qui faisaient fonction d'étanchéité entre les plaques.

Ceux-ci fondaient sous la chaleur, finissaient par tomber sur le revêtement fraîchement refait et rendaient le sol collant et dangereux. Cette récente rénovation du revêtement ne permettait pas l'utilisation d'échafaudage ou de nacelle électrique pouvant entraîner des risques de poinçonnement. Il fallait donc concevoir des techniques de positionnement sur corde (tyrolienne) pour le déplacement longitudinal afin de garantir l'efficacité de l'intervention.

Pour cette intervention, l'équipe composée de Steven, Florian et Clément était encadrée par Dominique Béry, formateur cordiste, rompu aux interventions périlleuses et aux conditions de sécurité requises chez Attila. Dominique a ainsi élaboré un schéma d'intervention basé sur l'installation de tyroliennes tendues entre chaque panne métallique afin d'agir au plus près de la zone concernée.

Acrobatique et inhabituel, ce chantier s'est déroulé en toute sécurité malgré les difficultés (travail sans garde-corps ni filet, système d'arrêt de chute indépendant du dispositif du maintien au travail augmentant le temps d'installation, chaleur étouffante) grâce à la mobilisation et à la précision de l'équipe.

Pour l'extérieur du gymnase, à la même hauteur, la tôle faîtière n'était plus étanche et laissait s'infiltrer la pluie à l'intérieur en formant des flaques rendant dangereuse l'exploitation du gymnase par les associations sportives. L'eau passait également par les cavaliers desserrés ainsi que par les joints comprimés qui s'écartaient entre les plaques de bac acier et les plaques polyester. Il fallait donc intervenir sur l'ensemble de ces points dans les meilleures conditions de sécurité possible sans nacelle ni échafaudage.

Pour ce chantier externe, la configuration architecturale ne permettait pas d'appliquer le principe de la protection collective. Il a donc fallu, en premier lieu, installer une ligne de vie (avec l'aide de Thomas de l'équipe technique de Gestion) pour permettre aux opérateurs de travailler confortablement et en toute sécurité. Onze points d'ancrage ont également été montés pour permettre à Michaël, Steven et Florian de se répartir les tâches et travailler sur les versants opposés.

L'équipe a traité ainsi l'ensemble des 800 cavaliers en résine profibre, étanché les jonctions de faîtière à la résine Triflex et changé les comprimés défectueux à 13 m de haut, en toute sécurité.

Des couvreurs à l'œuvre en toute sécurité pour deux chantiers d'une grande qualité. L'efficacité ATTILA Système, encore une fois démontrée.

Isabelle Delvallée | Agence de Fontainebleau



Au coeur de nos valeurs

La base, c'est la base !

Notre réseau se développe d'une manière phénoménale.

Cependant, dans l'avenir, nous devons être de plus en plus professionnels, précis, performants, discriminants vis-à-vis de nos prospects et clients et à fortiori vis-à-vis de nos concurrents.

C'est dans cet objectif, que la base de données ATTILA a été développée au cours de l'année 2014 et continuera à s'enrichir dans les années à venir. Elle est un capital à part entière pour



Assistants avec un grand A

■ Caen Ouest passe son « entretien annuel »

« Quand nous avons reçu le pack découverte proposé par le service Marketing, Julien l'a présenté à l'équipe en nous exposant l'objectif de sa création et en nous résumant les diverses réunions de secteurs qui ont eu lieu autour de ce thème.

Ensuite Julien nous a fait part de son souhait de mettre en place une campagne de publipostage afin d'obtenir de nouveaux prospects et de développer les contrats d'entretien au sein de l'agence. Nous avons été aidés dans cet exercice par Mickaël, un stagiaire de Bac Pro Commerce qui a été intégré sur notre agence. Nous avons donc travaillé en binôme sur cette campagne. Nous avons commencé par qualifier au maximum notre base prospects exportée du logiciel par le service informatique.

Dans le même temps, nous avons décidé de diffuser 500 envois au total dans des zones d'activités définies. Nous avons étalé la diffusion et commencé par 150 envois sur une dizaine de jours.

Nous avons suivi les instructions de la procédure « mailing papier » mise à notre disposition pour créer la campagne, c'est-à-dire le courrier « en tête » et le tryptique accompagné de la carte de visite de notre chargé d'affaires. Les premiers courriers ont été relancés par téléphone toujours en binôme, en nous appropriant les arguments fournis dans « l'aide à la vente », afin d'avoir un discours orienté « Contrat d'Entretien » ainsi que les réponses aux éventuelles objections. Pour préparer cette étape un entretien entre Julien, Mickaël et moi-même s'est déroulé sous forme de sketches argumentaires clients. Au du départ de Mickaël, Pierre (notre CA) assurera une partie des relances. Pour le moment, il est trop tôt pour quantifier les résultats car nous « commençons à peine ». Mais, nous sommes persuadés d'une chose, c'est que nos cibles associent ATTILA Système à Entretien annuel »

Daphnée EUDINE | Agence Caen Ouest

Brève

Vous connaissiez la caravane-amiante. Voici la caravane-bureau !

Si vous me dites « Caen ? », je vous répondrais plutôt « où ! ».

Trônant fièrement au milieu de l'atelier de l'agence, l'étrange local de verre et d'acier s'avère être un bureau.

Initialement dans l'agence de Rodolphe Lejeune (Rouen), cette idée originale, provenant sûrement d'essieux, abrite tout le confort que demande un chargé de clientèle tel que Pierre Maisonobe (Caen). Cette neo-roulotte sédentaire semble être le nid idéal pour peaufiner des devis dignes de ce nom. Trêve d'humour de camping, je retourne dans mon car à vanes !

YG



1^{er} réseau national spécialisé en réparation, entretien et aménagement des toitures.

Un nouveau service pour les professionnels

- 1 interlocuteur unique
- La sécurité permanente
- Sur tous types de toitures
- La réactivité

ATTILA vous accompagne

- Votre activité protégée
- Votre patrimoine préservé
- Des dégâts des eaux évités
- Un acte durable

ATTILA Système

00 00 00 00 00

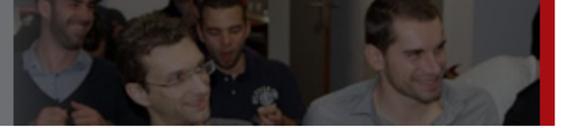
Agence de Caen

www.attila-systeme.fr

Vie de terrain



Chargés de Clientèle et de peps



CHARGÉS & CHARGEURS À BLOC

Les 15 et 16 janvier derniers s'est déroulé au siège le 1er séminaire de chargés de clientèle du réseau ATTILA Système. Ce ne sont pas moins de 37 collaborateurs venus de toute la France qui ont participé à cet évènement placé sous les thèmes de la cohésion et du partage des bonnes pratiques.

Le jeudi 15 janvier, après un accueil café et viennoiseries, les chargés de clientèle ont assisté lors de la matinée à une intervention magistrale de Benoit Lahaye. Lors de cette introduction au séminaire, Benoit est revenu sur les racines, l'évolution et le développement de notre réseau. Il a ensuite mis en exergue les clefs de cette réussite (adaptation, progression du concept, incubation de l'innovation,...), vertues réunies sous le vocable : intelligence collective.

Il a tenu ensuite à féliciter l'auditoire pour son implication et sa motivation lors de l'année écoulée et à souligner qu'il fallait rester constamment vigilant afin de ne pas perdre nos vertus avec toujours, une bonne compréhension des besoins de l'entreprise et de ses règles de fonctionnement. A la suite de cette intervention, l'ensemble des services de la tête de réseau s'est présenté argumentant sur les vocations, missions et métiers de chacun.

Après un déjeuner riche en discussions, et la présentation des groupes de travail du lendemain, chargés de clientèle

■ Du jamais vu à Montargis, des séminaristes au Laser Game !

et tête de réseau se sont retrouvés pour un après-midi Laser Game et jeux divers où l'esprit réseau était de tous les instants. Cet esprit convivial et animé a été le fil conducteur du dîner et de la soirée détente où chacun pouvait participer à des activités variées : baby-foot, poker, billard, jeux vidéo... avec championnats à la clef.

Le vendredi matin, les groupes de travail ont occupé toute la matinée. 4 groupes de 9 personnes chacun, ont « planché » sur 2 thématiques : le « management sécuritaire » et les « Interactions entre commerce, marketing et communication ». Les services techniques, animation, marketing et direction générale ont animé ces réunions. Fondamentaux, objectifs, actions, outils, problématiques, solutions, management, clients finaux... ont été évoqués et les bonnes pratiques, débats et retours d'expériences ont été excessivement nombreux et fructueux. Ils ont permis d'étayer avantageusement des synthèses propices à des pistes de réflexion à travailler prochainement.

Pour faire suite au déjeuner toujours aussi fourni en échanges informels, la

restitution des synthèses des groupes de travail a été présentée par deux représentants orateurs. Puis vint la clôture du séminaire avec dernière intervention de Benoit, ravi de ces deux jours cohésion et partage des bonnes pratiques.

Quelque chose me dit que les chargés de clientèle pour leur prochain séminaire «seront à l'heure !»

JLC



chacun d'entre nous. Grâce à elle, de meilleures analyses, de meilleurs suivis cycles clients, des relances téléphoniques mieux qualifiées, des discours différenciés plus performants, des bénéfiques clients mieux argumentés, des actions mieux ciblées... Mais si les règles et procédures de traitement ne sont pas respectées, les outils non utilisés, tout ce « capital » sera perdu.

Toutes les remontées constructives de chacun des utilisateurs nous permettent de toujours améliorer et bonifier ce capital pour la réussite de chacun.

JLC

Le premier est naturel et se produit à certaines périodes : il se caractérise par l'abaissement de la température du matériau à un niveau inférieur à celle de la lame d'air ventilée en sous-face du bac.

Le second, cause de formation de condensation, est l'apport de vapeur dû à l'activité intérieure du bâtiment (le NF DTU 40.35 ne vise l'utilisation du bac acier que pour les bâtiments à faible ou moyenne hygrométrie). Quelle que soit son origine, la condensation se traduit par la formation de gouttelettes qui ruissellent en sous-face

Cette spécificité du bac-acier est due à la forte conductivité thermique et à la faible porosité du matériau, qui a pour origine deux types de phénomènes.

■ Le bac acier et la condensation. Ce mois-ci nous allons étudier la couverture froide.

de la couverture, pouvant entraîner de spectaculaires désordres dans le complexe d'isolation ou l'habillage du plafond.

Plusieurs solutions

Des solutions sont disponibles pour prévenir ce phénomène et ses conséquences. Elles touchent les différentes parties composant la toiture (plaque métallique, lame d'air, plafond, pare-vapeur) et leur agencement.

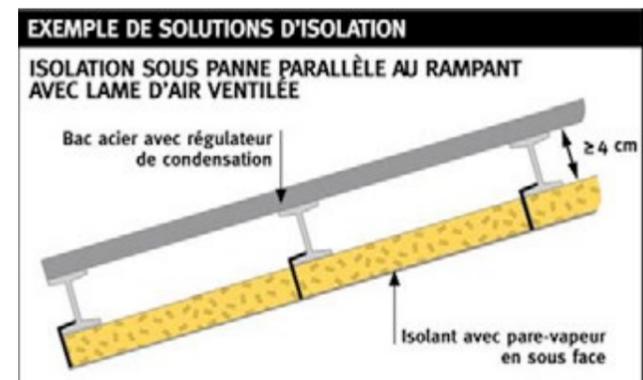
La couverture froide ventilée (c'est-à-dire intégrant une lame d'air ventilée entre le matériau de couverture et l'isolation).

Pour les toitures froides avec isolation, un régulateur de condensation doit être utilisé en sous-face du bac acier (les cas d'utilisation sont précisés par le NF DTU 40.35). Le régulateur d'humidité se présente sous forme de plaques de feutre d'une épaisseur de 2 à 3 mm, généralement intégrées d'origine au bac acier par le fabricant ; le régulateur, qui a l'inconvénient de ne pas être un produit normalisé, a la propriété de retenir une certaine quantité d'eau qui s'évacue ensuite par évaporation. Ce procédé impose de respecter les dispositions de ventilation de la sous-face, notamment les sections des lames d'air et leur épaisseur, qui doit être égale ou supérieure à 4 cm. Le NF DTU 40.35 précise en outre les dispositions de ventilation (ponctuelles ou continues en bas ou en haut de versant et en pignon en haut de versant), en distinguant les bâtiments fermés non isolés et les bâtiments avec une isolation sous pannes. Dans ce dernier cas, les sections de ventilation dépendent de l'hygrométrie du bâtiment.

L'attention est appelée sur la présence et la continuité d'un pare-vapeur qui doit être sous l'isolant ou incorporé à celui-ci, afin qu'une partie de la vapeur d'eau intérieure du bâtiment soit évacuée par le système intérieur de ventilation.

Pour les bâtiments non isolés en revanche, les variations thermiques, hygrométriques et climatiques entraînent un risque important de condensation en sous-face des bacs acier qui imposera l'utilisation d'un régulateur de condensation adapté ou l'adoption d'une solution d'isolation de la couverture.

Jacques CLERC | Directeur Technique



La Sécurité

■ La formation PREV'ACTION ENCADREMENT

Afin d'optimiser les compétences et l'autonomie de l'encadrement sécurité, une formation PREV'ACTION ENCADREMENT a été organisée.

C'est L'OPPBTP qui propose et anime ce rendez-vous.

Cette formation se déroule dans nos locaux et regroupe 8 Gérants, 1 Chargé-Clientèle et 2 personnes de la tête de réseau.

C'est un programme qui comporte 3 niveaux sur une année (modulable).

Un niveau comprend 3 jours de formation.

Les formations sont espacées d'un semestre (modulable)

Nous pouvons l'organiser de deux manières : trois jours consécutifs ou deux jours consécutifs avec un jour isolé.

Niveau 1/ objectifs : Impliquer ses équipes dans une démarche de responsabilisation et communiquer efficacement avec elles.

Niveau 2/ objectifs : Anticiper, résoudre et accompagner les équipes dans les situations de travail.

Niveau 3/ objectifs : Mobiliser les collaborateurs et développer l'autonomie des équipes.

Nous découvrons cette formation et si l'ensemble des modules nous donne entière satisfaction, nous serons en mesure de le déployer à l'ensemble de notre réseau.

Jacques CLERC | Directeur Technique

■ Pourquoi l'incident n'est pas devenu l'accident !



«Sans cette sécurité, j'aurais fait une chute de 8m !»

Ce sont les mots de Yannick Boudaud, opérateur de l'agence ATTILA Montargis.

Recueillie juste après sa chute, cette interview nous rappelle s'il en était besoin, que la sécurité est un enjeu quotidien pour tous les acteurs de notre réseau.

Le lien de la vidéo est disponible auprès des gérants Attiliens. Regardez-la, partagez-la et s'il n'y avait qu'une phrase à en retenir, ce serait :

«cela n'arrive pas qu'aux autres !».



YG



Animation

■ Comment vont les 5 nouvelles agences Attila ?

Il y a presque 3 mois, les agences Attila de Vienne, la Tour du Pin, Avignon, Orange et Bordeaux Est ouvraient leurs portes en étoffant les régions Rhône-Alpes, Sud-Est et Sud-Ouest.

D'une session à l'autre, les mêmes aléas au lancement, les mêmes questionnements, les mêmes peurs de manquer, les mêmes angoisses, les mêmes déterminations et envies de réussir, de plus en plus vite...

Aujourd'hui, toujours en phase active de démarrage, Aurélien, Bruce, Franck, Dominique et Thomas accompagnés de leurs assistantes et maintenant de leurs équipes d'opérateurs presque au complet, montent en puissance avec de nombreux RDV, de plus en plus de devis, des commandes décrochées et des premiers chantiers.

De nouvelles agences au réseau, pour de nouveaux clients Attila !

Nous leur renouvelons tous nos encouragements et notre soutien.

L'équipe d'animation



■ L'équipe Animation !

Le dernier trimestre 2014 nous a permis de venir à la rencontre de tous les gérants du réseau pour faire connaissance et échanger, observer et travailler sur différents sujets propres à chaque agence.

En ce début d'année, le bilan de ces visites fait ressortir un certain nombre d'actions à mettre en place pour encore mieux vous accompagner, et/ou d'améliorations possibles. Lorsque nous ne sommes pas sur les routes, nous travaillons tous les trois, et avec les autres services de la tête de réseau, sur différents projets en lien avec la vie et le développement de vos agences.

Voici quelques exemples de dossiers en cours :

- La mise en place de trois nouveaux supports créés pour fluidifier la descente d'information : L'infoFlash, la Lettre Mensuelle et l'Alerte Evènement (1er sujet abouti). Vos remarques et remontées sont les bienvenues.
- La classification des assistantes et des chargés de clientèle (en parallèle du travail du service Technique sur la classification des Opérateurs) à l'aide des grilles Etam et de la convention collective du Bâtiment.
- L'affinage et l'écriture en cours de la charte sur les règles de « zone/secteurs – bon voisinage » en étant le plus proche de votre réalité du terrain, et ainsi mutualiser votre business entre « voisins » Attila.

Le découpage de toutes les actions d'accompagnement pour le passage de votre agence d'un statut à l'autre (artisan vers entrepreneur, entrepreneur vers manager etc.). La relance des Réunions Régionales partagées entre l'intervention d'un service de la tête de réseau, et un sujet opérationnel (en cours de déroulement entre janvier et fin février).

L'année 2015 sera riche de projets, d'échanges et bien entendu de business.

Lionel, Thierry & Sandrine | Animateurs du réseau

Informatique

■ L'INFORMATIQUE remet les compteurs à zéro !

« Le service informatique vous informe que le système de demandes d'améliorations va être remis à zéro à compter du 18 février prochain. Cette démarche s'inscrit dans une logique de mise en place d'un meilleur suivi.

Chacune de vos demandes obtiendra une réponse. Vous pourrez constater ainsi si votre requête a été retenue par le réseau.

Toutefois, les anciennes demandes seront extraites et prises en compte pour le développement du nouvel intranet.

Nous restons bien entendu à votre disposition. »

Geoffrey Bœuf | Directeur informatique



CNGT

■ Consolidation Nouveauté Gestion Technicité

L'année 2014 s'est clôturée par un bilan positif de nos activités grands comptes et E-Commerce grâce au développement de notre portefeuille clients et fournisseurs et à la contribution de l'ensemble des collaborateurs du réseau.

Cette progression justifie et permet de renforcer l'équipe par l'intégration de Frédérique Morais qui assiste Véronique et Christine dans la réalisation des missions Back Office du E-Commerce et Grands Comptes.

En ce début d'année, nous déclinons les réunions régionales organisées par le Service Animation pour vous présenter les orientations fonctionnelles et opérationnelles de l'activité Grands Comptes élaborées en commun avec le groupe de travail CNGT, composé de Frédéric GOFFIN (Valenciennes), François BOUCHER (Ancenis), Renaud LOUPI (Roissy en brie) et Yoann CROS (Lyon Nord).



Ces évolutions vont nous permettre de faire progresser ensemble nos méthodes pour garantir à nos clients et futurs clients un service de qualité, de la réception de la demande d'intervention jusqu'à la réalisation de la prestation. Nous pourrions ainsi fidéliser, consolider nos positions et envisager un développement réussi à la fois quantitatif et qualitatif à l'image de notre réseau.

Stéphane Baudin | Directeur CNGT

Marketing

■ La pédagogie : la base pour bien transmettre

Demeurer en position de ressource

Lorsque nous transmettons, nous devons nous positionner toujours en position de ressource. Nous ne devons pas nous placer comme celui « qui sait » mais au contraire comme celui qui « aide à s'approprier le savoir ».

Entrainer vers l'action

Nous retenons d'autant mieux que nous sommes impliqués dans l'action : « Tu me dis, j'oublie. Tu m'enseignes, je me souviens. Tu m'impliques, j'apprends » Benjamin Franklin. Pour apprendre aux autres, nous devons toujours les placer en situation d'agir, de s'entraîner...

Organiser les apprentissages pour donner du sens

Nous mémorisons mieux ce qui fait sens pour nous, quand nous faisons le lien direct entre ce que nous apprenons et l'application que nous allons pouvoir en faire dans notre quotidien. Soyons vigilants à organiser nos transmissions d'un point de vue opérationnel.

Synthétiser et faire prendre conscience de l'acquis

Nous apprenons et mémorisons d'autant mieux que nous classons, structurons nos connaissances. Pensons à faire constater à nos interlocuteurs ce qu'ils ont acquis.

Le jeu : un + pour maintenir l'attention

Le jeu est un outil à envisager dans l'acte de transmission. Le jeu diminue l'auto contrôle, il est impliquant et permet aux personnes présentes de se déconnecter de leurs habitudes et comportements coutumiers pour en expérimenter d'autres.

JLC

JEU DE LOGIQUE

Dans notre communication quotidienne (verbale, email...), nous sommes toujours tentés de répondre attentivement sans prendre le temps de la compréhension. Le test de logique qui suit image cette réflexion. JLC

1. Vous participez à une course à pied, vous doublez le deuxième. En quelle position arriverez-vous ?
2. Si vous doublez le dernier, en quelle position arriverez-vous ?
3. Sans calculatrice : prenez 1 000, ajoutez 40 et encore 1 000. Ajoutez 30, remettez-en 100 de plus. Plus 20. Plus 1 000. Et plus 10. Quel est le total.
4. Le père de Maryse a 5 filles : Chacha, Chéché, Chichi, Chocho et ?
5. Combien retirez-vous de m3 de terre d'un trou mesurant 2 m sur 2, et d'une profondeur de 2 m ?
6. Un coq est perché sur un poteau, son bec pointe vers le nord, l'aile droite vers le sud. De quel côté va tomber l'œuf qu'il va pondre ?
7. Une échelle accrochée à un bateau amarré au quai comporte 6 barreaux distants de 1 pied chacun. 3 barreaux sont sous l'eau. La marée monte de 1 pied par heure. A quel barreau l'eau va-t-elle être après 2 heures ?
8. Un tiroir renferme 10 bas blancs et 10 bas noirs. Combien devez-vous en prendre, sans allumer la lumière, pour obtenir une paire de bas de la même couleur ?
9. La famille Martin se compose de 8 frères et chacun a 2 sœurs. Si on inclut les parents, de combien de personnes est constituée la famille Martin ?
10. Une berge a trente pieds de hauteur. Une grenouille saute 3 pieds de haut et glisse de 2 pieds. Combien de sauts doit-elle faire pour atteindre le haut de la berge ?

1. 2ème puisque vous étiez 3ème
2. Vous ne pouvez pas doubler le dernier de la course puisque par définition
3. 3 200
4. Maryse
5. 12, car les huit frères ont les mêmes sœurs
6. 3, car dès la 3ème pioche ce sera forcément noir ou blanc
7. 3ème barreau car le bateau monte en même temps que la marée
8. 21
9. 10, car les huit frères ont les mêmes sœurs
10. 28