

LE MANDATAIRE EN QUESTION(S)**Mutation, défis, innovation**

Paris, 25 mars 2010

Accueil : 8h30 – 8h55

**matinée : le mandataire, conseiller du particulier
sous la direction de Catherine Ferraris, avocate**

**9h - 10h50 : CONFERENCE 1 – L'APPLICATION DU CODE DU TRAVAIL
AUX PARTICULIERS EMPLOYEURS**

La recodification de 2008 n'a pas simplifié le paysage déjà fort complexe de la réglementation applicable aux salariés des particuliers employeurs. Chaque nouveau dispositif légal (rupture conventionnelle, période d'essai, indemnité de licenciement, portabilité du DIF...) suscite des questions. Conseiller le particulier employeur deviendrait-il mission impossible ?

- Les particuliers employeurs doivent-ils appliquer chaque nouveau dispositif ?
- Les syndicats de la branche du particulier employeur vont-ils lever l'incertitude juridique en fixant des règles claires dans la convention collective ?
- Comment éviter l'engagement de la responsabilité des mandataires dans cette confusion ?
- Cette complexité du régime juridique ne remet-elle pas en cause l'emploi direct ?

Intervenants :

- Claire GORRIAS, responsable juridique FEPEM
- Vincent VINCENELLI, juriste UNA
- Michel PARINET, permanent fédéral CFTC, président de la CPNEFP des salariés du particulier employeur
- Stéphane FUSTEC, secrétaire de la Fédération CGT du commerce et des services
- Vincent DELPEY, directeur-adjoint de l'ANSP
- Geneviève FRAISSE, philosophe CNRS, auteure de « Service ou servitude – essai sur les femmes toutes mains » Le Bord de l'Eau, 2009 et « Du consentement », Seuil, 2007

Débat avec la salle

10h50 - 11h20 : pause

11h20 - 12h50 : CONFERENCE 2 - QUAND LE CLIENT DEVIENT CONSOMMATEUR

Le droit de la consommation n'est pas encore intégré par les utilisateurs des services mandataires, mais les litiges prud'homaux avec condamnation de l'employeur entraînent fréquemment une action en responsabilité contre l'organisme mandataire. Sur le terrain, la majorité des plaintes émanent des bénéficiaires de l'APA / PCH et sont adressées au financeur, le conseil général.

- Quelles sont les infractions les plus courantes relevées par les directions de la consommation ?
- Quelles causes engagent la responsabilité des organismes mandataires ?
- Quels types de plaintes parviennent aux conseils généraux ? Quelles en sont les conséquences ?

Intervenants :

- Michel ROPITEAU, directeur du Cabinet PLENITA, courtier expert en assurances
- Guillaume POPPE, inspecteur au sein de la Direction de la Protection des Populations du Bas Rhin, représentant la Direction générale de la consommation (DGCCRF)
- Françoise MALLEGOL, chef de service PA/PH, Conseil général de la Drôme,
- Maryse VOCANSON, directrice de la coordination médico-sociale PA/PH, Conseil général du Rhône

Débat avec la salle

12h50 - 14h15 : pause repas (liste de restaurants dans votre mallette)

**après-midi : stratégie et développement
sous la direction d'Agnès Bajou, consultante**

14h15 - 15h30 : CONFERENCE 3 - LE POSITIONNEMENT DU MANDATAIRE

Depuis sa reconnaissance en 1987, le mandataire a diversement fluctué entre le gré à gré et le prestataire. En 2010, dans un secteur toujours très dépendant du soutien des politiques publiques, nous nous interrogeons sur la place que pourrait occuper ce mode opératoire sous l'impulsion du plan II des services à la personne, et l'articulation que pourraient rechercher les conseils généraux entre politique sociale d'aide à la dépendance et accompagnement des employeurs dépendants.

- Quelles sont les conséquences opérationnelles de ce plan II ?
- Le développement du CESU préfinancé va-t-il renforcer le gré à gré ?
- Le mandataire est-il le compromis pertinent entre le gré à gré –aucune aide à la fonction employeur- et le prestataire –mode plus onéreux- ?
- Quel sera l'impact du centre de ressources sur le service mandataire traditionnel ?

Intervenants :

- Vincent DELPEY, directeur-adjoint, ANSP
- Pierre DEMORTIERE, directeur du développement UNA
- Florence MAURIN, présidente du Syndicat des Particuliers Employeurs, membre du bureau de la FESP

Débat avec la salle

15h30 - 16h : pause

16h - 17h30 : CONFERENCE 4 - L'OFFRE DE SERVICE DE DEMAIN

L'offre de service mandataire actuelle met en avant et promeut l'activité de service à la personne et non le placement, le mandat et la médiation/conseil. Elle constitue généralement un accompagnement global et non une mission « à l'acte ». Elle est très souvent perçue par les clients comme une prestation de service ; une confusion renforcée par le cahier des charges qualité qui n'évoque pas sa capacité d'accompagner l'employeur.

- L'offre du service mandataire correspond-elle à l'attente des clients ?
- Une nouvelle offre mandataire peut-elle émerger ? avec quels critères de qualité pertinents ? Que retenir du fonctionnement des mandataires dans le cadre de l'APA et de la PCH ?
- L'auto entrepreneur va-t-il trouver sa juste place et s'articuler aux trois modes opératoires ?

Intervenants :

- Mireille CAYET, directrice, association Re-Source (Val d'Oise)
- Christine BREDA, directrice, association Allo Service Familles (Val de Marne)
- Alix TORRES, directrice associée, société ASSIDOM (Paris)
- Isabelle LEMAISTRE, trésorière de Génération Mandataires, directrice de l'association mandataire APATD (Paris)

Débat avec la salle

17h30 : fin des travaux

BULLETIN D'INSCRIPTION (1 bulletin par participant)
A retourner à i)formations – 12 place des Clercs – 26000 VALENCE

Le mandataire en question(s)
Mutation, défis, innovation

Jeudi 25 mars 2010 de 9h à 17h30

Maison des Associations - 10 rue des Terres au Curé - Paris 13^{ème}

Informations pratiques

- Horaires :
Accueil 8h30
9h – 17 h 30
- Lieu :
Maison des Associations,
10 rue des Terres au Curé,
Paris 13^{ème}.
- Accès :
Métro :
Porte d'Ivry (ligne 7)
Olympiades (ligne 14)
Tramway : Porte d'Ivry (T3)
Bus : PC2, ligne 27 – ligne
83
- Prise en charge :
Nous vous conseillons de
vérifier auprès de votre
organisme collecteur la
possibilité d'imputer cette
journée sur votre budget de
formation.
- Annulation du fait du
client :
Possibilité de se faire
remplacer par une autre
personne, sans frais
supplémentaire
- Contact :
Charles Bisio :
0475-785-838

Confirmez votre inscription en faxant ou en mailant ce bulletin d'inscription rempli et signé au 04 75 78 46 53 ou contact@iformations.fr. Vous effectuerez le règlement à l'accueil le 25 mars.

**Associations, CCAS, Conseils Généraux, DDTE : 164,03 € HT
soit 195 € TTC par participant**

Entreprises : 195 € HT soit 233,22 € TTC par participant

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE PARTICIPANT

NOM : PRÉNOM :

FONCTION :

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LA STRUCTURE

NATURE JURIDIQUE :

RAISON SOCIALE :

ADRESSE :

CODE POSTAL : VILLE :

TEL : FAX :

E-MAIL :

Conformément à la loi du 6/01/78, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données vous concernant auprès de notre société.

Les données nominatives recueillies sont destinées exclusivement à i)formations et ne seront pas commercialisées.

Le mandataire en question(s) : mutation, défis, innovation

PUBLIC	<ul style="list-style-type: none">- Administrateurs, gérants, dirigeants, salariés gestionnaires d'associations ou d'entreprises mandataires- Responsables et agents des services PA/PH des conseils généraux, élus territoriaux- Agents des directions du travail
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none">- Analyser les méandres de l'application aux particuliers employeurs du nouveau code du travail et de la loi de modernisation du marché du travail- Étudier les principaux motifs de plainte des usagers/clients vis-à-vis des services mandataires pour mieux prévenir leurs problèmes de qualité et de responsabilité- Réfléchir aux opportunités et aux conséquences du Plan II de développement des services à la personne / Les centres de ressources- Réfléchir à l'articulation entre mode mandataire et action sociale auprès de publics fragiles dans le cadre de l'APA et de la PCH- Adapter l'offre de service mandataire pour répondre à l'attente des usagers/clients, notamment les utilisateurs du CESU ou de PAJEMPLOI- Renouveler l'offre, adapter son modèle économique, contribuer à la professionnalisation des salariés des particuliers, dans le respect des cadres réglementaires- Construire des critères de qualité pertinents et spécifiques au mode mandataire.
MÉTHODOLOGIE	<ul style="list-style-type: none">- Exposés des intervenants- Échanges et questions/réponses
FORMATEURS	<p>Catherine FERRARIS, avocate, Cabinet FERRARIS, cabinet d'avocat spécialisé dans le droit applicable aux services à la personne</p> <p>Agnès BAJOU, consultante, ACAD CONSEIL, spécialisée dans le conseil aux organismes de services à la personne (stratégie de développement ; contenu de l'offre de services ; choix des modes opératoires et du cadre réglementaire)</p>
DURÉE	<p>1 jour (7 heures) Horaires : 9h00 à 17h30 – pause déjeuner de 12h50 à 14h20</p>
TARIF	<ul style="list-style-type: none">- 163,04 € HT, soit 195 € TTC pour les organismes ne récupérant pas la TVA (associations, CCAS, Conseils Généraux)- 195 € HT, soit 233,22 € TTC pour les entreprises
DATE et LIEU	<p>le 25 mars 2010, Paris 13^{ème}, Maison des associations, (www.mas-paris.fr)</p>

Contenu

I. Le mandataire, conseiller du particulier

Matinée sous la direction de Catherine Ferraris

La problématique posée par le nouveau code du travail

- Brève analyse des modifications du code du travail de mai 2008 régissant les particuliers employeurs
- Contenu de la loi de modernisation sociale (indemnité de licenciement, période d'essai, rupture conventionnelle)
- Positions de l'administration du travail, des syndicats, des fédérations patronales
- Perspectives d'évolution de la convention collective des salariés du particulier employeur

Quand le client devient consommateur

- Les obligations du code de la consommation
- La procédure de traitement des plaintes et les objectifs de contrôle des directions de la concurrence et de la consommation ; analyse des plaintes auprès des conseils généraux
- L'engagement de la responsabilité des organismes mandataires : principes et cas les plus fréquents
- Exemples de dispositifs mis en place par des conseils généraux

II. Stratégie & développement

Après-midi sous la direction d'Agnès Bajou

Le positionnement du mandataire

- État des lieux : de la reconnaissance (1987) à la décroissance (11 % du marché en 2008)
- Le développement du recours au CESU préfinancé pour le paiement des prestations sociales : incidence sur le positionnement des services mandataires
- Le plan II de développement des services à la personne : déclinaison opérationnelle, opportunités et conséquences pour les OASP mandataires
- Le paradoxe du mandataire : un mode opératoire non reconnu par l'action sociale mais un appui réel aux bénéficiaires
- Position des conseils généraux

L'offre de service de demain

- Le service mandataire est-il un service prestataire déguisé ?
- Les caractéristiques de l'offre de service mandataire et du service réalisé
- Analyse des différents segments du marché
- Concurrence entre les modes opératoires : le mandataire a-t-il un avenir ?
- Rechercher un nouveau modèle pour accompagner les particuliers employeurs et démarquer l'offre mandataire de la prestation de service et du gré à gré
- Quels critères de qualité pertinents pour l'offre de service mandataire?
- Pistes de travail pour une stratégie offensive

Maison des Associations – 10 rue des Terres au curé – 13ème

Accès depuis le Métro Olympiades
(À 10mn à pied environ)

Vous sortez du métro Olympiades (1 seule possibilité de sortie), sur votre droite, la Médiathèque Jean-Pierre Melville, en face un Mc Donald.

Dans la direction du Mc Donald, remonter la rue de Tolbiac
(Point de repère: vous passez une "placette" avec **une agence BNP Paribas**).

Un peu plus loin sur votre droite, prendre la rue Albert
(Point de repère : ne pas dépasser **la Brasserie "Le Muscadet"**).

Remonter la rue Albert (Point de repère : vous passez **la préfecture de Police**) jusqu'au restaurant "Au Bon Coin Café"

Là, sur votre droite vous vous engagez dans la rue des Terres au Curé. À 150 mètres vous apercevez la façade rouge de la MAS. L'entrée se situe au n° 10.

Accès depuis les principales Gares

Gare de Lyon :
Ligne 14 direction Olympiades

Gare Saint Lazare :
Ligne 14 direction Olympiades

Gare d'Austerlitz :
RER C jusqu'à Bibliothèque François Mitterrand puis ligne 14 direction Olympiades

Gare Montparnasse :
Ligne 6 (direction Nation) jusqu'à Bercy puis ligne 14 direction Olympiades

Gare de l'Est :
Ligne 4 (direction porte d'Orléans) jusqu'à Châtelet les Halles puis ligne 14 direction Olympiades

Gare du Nord :
RER D (direction Combs-la-Ville Quincy) jusqu'à Gare de Lyon puis ligne 14 direction Olympiades
OU Ligne 4 (direction porte d'Orléans) jusqu'à Châtelet les Halles puis ligne 14 direction Olympiades

Colloque mandataire(s) : les bons tuyaux pour déjeuner

Autour de la maison des associations du XIII^e (MAS), tous les petits restaurants du *Chinatown parisien* sont à portée. Mais d'autres types de cuisines sont également présents. L'équipe d'i)formations a relevé pour vous quelques adresses où il est possible de réserver :

- "Mai Lam"

Restaurant Vietnamien
130 rue de Tolbiac tél 01 45 70 78 07

- "Lao Thai"

Restaurant du Laos et de Thaïlande
128 rue de Tolbiac tél 01 44 24 28 10

- "Mondol Kiri"

Restaurant Khmer – spécialités du Cambodge
159 avenue de Choisy tél : 01 53 79 75 96 www.mondolkiri.fr
Attention : places limitées !

- "La mangue verte"

Restaurant Thaï (plats chinois et vietnamiens également)
100 avenue d'Ivry tél : 01 45 82 67 55

- "Lao Lanxang II"

Restaurant du Laos et sud est asiatique
102 avenue d'Ivry tél 01 58 89 00 00
(même maison : "Lao Lanxang" au 105 avenue d'Ivry tél : 01 45 85 19 23
et le "Rouammith" au n° 103 tél : 01 53 60 00 34
mais, a priori, pas de réservation possible dans ces deux établissements)

Ces restaurants (de 10 à 20 € pour la carte du déjeuner) se situent à 1 quinzaine de minutes à pied de la MAS

- "Les olympiades"

LE restaurant chinois, au dessus du Paris Store, **300 places (!)**
44 avenue d'Ivry tél 01 45 84 72 21 (fax : 01 45 84 74 52)
www.chinatownolympiades.com

Le plus proche de la MAS, 600 mètres à 8mn à pied

Et puis,

Autour de la MAS

(cuisine traditionnelle française, de 10 à 24 €, plat du jour, menu du midi)

- "Le Bistrot"

23 rue des Terres au Curé tél : 01 53 94 51 01 (fax : 01 53 94 51 01)

- "Le 10/18"

Au rez-de-chaussée de la MAS tél : 01 44 24 03 16

- "Le Café Pourpre"

12 rue des Château des Rentiers tél : 01 45 84 88 14
À 3 mn de la MAS

- "Au Bon coin café"

41 rue Albert tél : 01 45 86 96 17
À 3 mn de la MAS

Et puis,

D'autres restaurants sur la rue Albert, le Mc Donald de la station de métro Olympiades...