

# Formations 2008

Services à la personne

Insertion par l'activité économique

→ DROIT DU TRAVAIL

→ GESTION  
DES RESSOURCES  
HUMAINES

→ PILOTAGE  
ECONOMIQUE

→ INSERTION

## →Sommaire Insertion par l'activité économique

### →DROIT DU TRAVAIL

- Dirigeants des AI : les essentiels de la législation ..... 11
- La réglementation des AI : les fondamentaux ..... 12
- La réglementation des ETTI : les fondamentaux ..... 13
- La réglementation des ETTI : validation/réactualisation ..... 14
- Délégués du personnel et délégués syndicaux : les fondamentaux ..... 15

### →GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

- Préparer et conduire un entretien annuel ..... 20

### →PILOTAGE ECONOMIQUE

- Le recouvrement des impayés ..... 21

### →INSERTION

- AI/ETI : gestion des situations difficiles dans les fonctions d'accueil ..... 24
- AI/ETI : développer son réseau d'entreprises et ouvrir des opportunités d'insertion ..... 25

- Conditions générales de participation à nos stages ..... 26

## →Sommaire Services à la personne

### →DROIT DU TRAVAIL

- Responsables de secteur : le droit du travail applicable aux intervenants à domicile ..... 06
- Valider ses pratiques en matière de modulation ..... 07
- Responsables de secteur : pratiquer la modulation ..... 08
- Associations de services à la personne : les dispositifs de la formation professionnelle ..... 09
- Mandat et réglementation applicable aux particuliers employeurs ..... 10
- Délégués du personnel et délégués syndicaux : les fondamentaux ..... 15

### →GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

- Dirigeants : management des ressources humaines dans les services à la personne - analyser et agir ..... 16
- Responsables de secteur : management des équipes d'intervenants dans les services prestataires ..... 17
- Prévention de l'épuisement professionnel des aides à domicile ..... 18
- Services à la personne : optimiser ses techniques de recrutement ..... 19
- Préparer et conduire un entretien annuel ..... 20

### →PILOTAGE ECONOMIQUE

- Le recouvrement des impayés ..... 21
- Services à la personne : analyse économique et gestion prévisionnelle ..... 22
- Services à la personne : réglementation de l'activité et financements ..... 23

- Conditions générales de participation à nos stages ..... 26



# La lettre d'*i*formations

services aux particuliers - insertion par l'activité économique

THÈME DE L'ARTICLE TRAITÉ

## ASP prestataires : prise en compte de l'accord de branche relatif aux temps modulés

L'accord de branche relatif aux temps modulés signé le 30 mars 2006 a été étendu par un arrêté publié au JO du 27 décembre 2006. L'accord peut donc être utilisé par les associations prestataires depuis le 1er janvier 2007. La mise en place de la modulation n'est pas obligatoire, il s'agit d'une simple possibilité offerte aux associations prestataires. Toutefois, une partie de l'accord relatif aux temps modulés est d'application obligatoire et concerne toutes les associations prestataires : c'est l'article 5 de l'accord sur les conditions de notification et de modification des horaires.

### Rappel des diverses possibilités d'organisation du temps de travail du personnel d'intervention en dehors de la modulation

La modulation du temps de travail est une possibilité parmi d'autres d'organisation du temps de travail. C'est la plus flexible car elle permet d'accompagner les variations d'activité subies par les associations de services à la personne sur une année en diminuant fortement le nombre d'heures complémentaires ou supplémentaires.

Toutefois elle ne permet pas, dans l'état actuel des accords étendus de la branche de l'aide à domicile, de faire travailler un salarié un week-end sur deux. Un dimanche travaillé doit être suivi de trois dimanches et jours fériés non travaillés en application de l'accord de branche de 1997. Le temps de travail peut aussi être fixé à la semaine ou au mois, le salaire restant identique chaque mois (sauf heures complémentaires ou supplémentaires et absences non rémunérées).

Les acteurs de la branche parlent en général de mensualisation alors qu'il s'agit surtout pour eux de respecter la durée contractuelle, c'est-à-dire de payer les heures perdues par l'association et non remplacées.

Le temps de travail peut également être fixé par quatorzaine. Il s'agit juridiquement d'un travail par cycle de deux semaines, qui constitue une dérogation à l'obligation conventionnelle d'octroyer deux jours de repos par semaine.

### Les nouvelles obligations relatives au planning

L'article 5 de l'accord du 30 mars 2006 impose à toutes les associations de notifier les horaires du personnel d'intervention par écrit, mensuellement, remis au plus tard le 7<sup>ème</sup> jour avant le premier jour de l'exécution du planning.

Cette pratique ne s'est pas encore répandue dans les associations. Nous invitons celles-ci à la mettre en place très rapidement, sous peine de voir remise en cause la validité des sanctions disciplinaires liées à des absences injustifiées et des retenues sur salaire pour absences injustifiées. Les changements des horaires de travail peuvent être notifiés en respectant un délai de prévenance de 4 jours.

Le personnel d'intervention peut donc refuser un changement d'horaire qui aurait été notifié moins de 4 jours avant, sans pouvoir subir de sanction ou de retenue sur sa paie, et ce sans limitation du nombre de refus, sauf si le changement était notifié dans un délai inférieur à 4 jours mais pour un motif d'urgence reconnu par l'accord de branche.

Nous conseillons donc aux associations de mettre en place un document à cet effet. Entrée en vigueur de l'article 5 : depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2008 pour les associations adhérentes à une fédération signataire, à partir du lendemain de la publication au JO de l'arrêté d'extension pour les autres (attention la date d'entrée en vigueur des dispositions de l'accord du 30 mars 2006 concernant la modulation est fixée au 1<sup>er</sup> jour du mois suivant la publication de l'arrêté d'extension au JO, soit le 1<sup>er</sup> janvier 2007).

## Stages à venir...

### ACTION SOCIALE

ASP prestataires :  
Stratégie : l'assistance aux publics fragiles dans le champ des services à la personne  
Lieu du stage : Valence  
Date : 4 et 5 octobre 2007  
Durée : 2 jours (14 heures)  
Prix : 585 € HT, soit 699,66 € TTC

### GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

ASP prestataires :  
Services à la personne : optimiser ses techniques de recrutement  
Lieu du stage : Valence  
Date : 10-11-12 octobre 2007  
Durée : 3 jours (21 heures)  
Prix : 660 € HT, soit 789,36 € TTC

### ACTION SOCIALE

ASP prestataires :  
Le contentieux de la tarification  
Lieu du stage : Valence  
Date : 11 et 12 octobre 2007  
Durée : 2 jours (14 heures)  
Prix : 585 € HT, soit 699,66 € TTC

### DROIT DU TRAVAIL

Dirigeants des AAJ :  
l'essentiel de la législation  
Lieu du stage : Valence  
Date : 13 et 14 décembre 2007  
Durée : 2 jours (14 heures)  
Prix : 585 € HT, soit 699,66 € TTC

## Sommaire

02 PAGE 1  
ASP prestataires : prise en compte de l'accord de branche relatif aux temps modulés

03 PAGE 2  
Prise en relatif aux temps modulés

04 PAGE 3  
Accord de branche relatif aux temps modulés



Son but : vous donner des informations concrètes s'adressant exclusivement à vos activités et vous informer de manière fiable et indépendante sur les nouvelles réglementations et jurisprudences qui vous concernent. Les anciens numéros sont accessibles dans la rubrique "la lettre d'*i*formations". Pour recevoir gratuitement notre lettre d'information, envoyée sous format PDF, 2 options s'offrent à vous :

- 1] Envoyer votre adresse e-mail à [contact@iformations.fr](mailto:contact@iformations.fr) en indiquant dans l'objet de votre mail "Envoi lettre"
- 2] Vous inscrire sur la page d'accueil du site : [www.iformations.fr](http://www.iformations.fr)

A cet effet, cliquez en haut à droite sur "veille juridique" (enveloppe animée). Inscrivez votre adresse e-mail et cliquez sur OK. Une fenêtre vous informe que votre mail a bien été enregistré.

En vous inscrivant, vous bénéficiez également de notre veille juridique gratuite : nous vous avertissons par e-mail de toute nouvelle information insérée à la rubrique "actualité juridique" de notre site. Vous recevrez par mail le titre des nouvelles actualités et le type de structure concerné, vous pouvez donc aller les visualiser lorsqu'elles vous intéressent.

## Services mandataires

- Un ouvrage de synthèse, clair et pratique pour présenter le droit applicable au particulier employeur dans son interaction avec les associations ou entreprises mandataires.
- En croisant le droit des uns avec le rôle des autres, le "Services Mandataires : guider les particuliers employeurs" apporte un éclairage concret sur l'ensemble des textes législatifs et les difficultés techniques auxquels sont confrontés les responsables de structures mandataires et autres interlocuteurs du particulier employeur, au sein des Conseils généraux notamment.

**Ouvrage broché de 130 pages**  
**Editeur : Weka - i)formations**  
**Prix : 28 Euros TTC (frais d'envoi inclus)**

**A commander par correspondance en nous adressant un chèque et vos coordonnées complètes à i)formations - 12 place des Clercs - 26000 VALENCE**

**[www.iformations.fr](http://www.iformations.fr)**

Consultez notre documentation juridique, l'actualité juridique, les numéros de *La lettre d'*i*formations*, les stages 2008 et la possibilité de s'abonner gratuitement à notre veille juridique...



**Agnès BAJOU**  
Acad Conseil



**Catherine FERRARIS**  
cabinet Ferraris



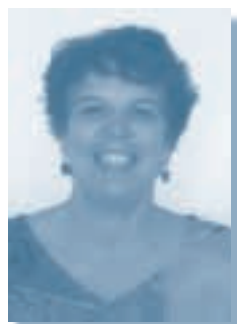
**Charles BISIO**  
i)formations



**Anne-Marie PHELIPPOT**  
Généra RH



**Françoise GRENIER**  
i)formations



**Sylvaine LAMY**  
Généra RH



**Geneviève DUPOND**  
Isice Conseil



**Catherine ROMERO**  
huissier



**Thierry PONCET-MONTANGE**  
avocat



**Vanessa SOMMIER**  
cabinet Ferraris

i)formations  
vous souhaite  
une bonne année  
de formations  
2008

# Responsables de secteur : le droit du travail applicable aux intervenants à domicile

## → PUBLIC

- Responsables de secteur, cadres de secteur, salariés administratifs des associations prestataires

## → OBJECTIFS

- Comprendre et connaître les essentiels du droit du travail en association prestataire
- Respecter les règles de droit du travail dans la gestion des plannings, modulés ou non
- Réagir en cas de situation nécessitant l'établissement d'une procédure ou d'une action juridique, depuis l'embauche jusqu'à la rupture du contrat de travail
- Valider les procédures de traitement des absences et congés les plus courants
- Limiter les risques prud'homaux à tous les stades de la relation avec les salariés

## → MÉTHODOLOGIE

- Étude de la réglementation
- Cas et exercices pratiques. Les participants sont invités à apporter les contrats de travail CDI ou CDD et les fiches de postes propres aux intervenants à domicile
- Remise d'un support comportant des fiches résumant l'essentiel de la réglementation, des extraits des textes conventionnels, des modèles de clauses et de lettres

## → CONTENU

### Déterminer les conditions d'emploi

- Point sur les conventions et accords collectifs applicables dans la branche
- Le recours aux contrats particuliers : CDD, CA, CAE, CIE, contrat de professionnalisation
- La durée minimale de travail et l'obligation de fournir les heures convenues
- La classification du poste et les problèmes posés par l'accord de branche

### Choisir le salarié et négocier ses conditions contractuelles

- La légalité des méthodes de recrutement et des informations demandées
- Les plages de non-disponibilité

### Assurer le suivi du salarié

- Le suivi de la période d'essai et ses conditions de rupture
- Le suivi pendant la période d'intégration
- Les visites médicales obligatoires et le licenciement en cas d'aptitude
- Les obligations du salarié en cas de maladie
- La responsabilité de l'employeur en matière de prévention des risques
- Les mises au point et le licenciement pour insuffisance professionnelle
- La procédure de modification du contrat de travail
- Les sanctions disciplinaires et le licenciement pour faute

### Gérer le planning des salariés

- Les règles relatives à la répartition des horaires : durées maximales, amplitude, interruptions, pauses, repos hebdomadaire, jours fériés...
- Les règles relatives à la répartition des lieux de travail : distance, frais
- La notification du planning
- La prise en compte des compteurs de modulation
- Les modifications de planning
- Les refus de mission, de planning

### Les absences du salarié

- Les obligations du salarié en cas de maladie
- L'obligation de reclassement en cas de déclaration d'aptitude partielle ou totale par le médecin du travail
- Les absences injustifiées
- L'affectation des absences dans les compteurs de modulation

### Les congés

- Les règles d'organisation des congés payés
- Les obligations de l'employeur au retour du congé maternité ou parental

## → DURÉE

- 4 jours (2 + 2 jours)

## → BUDGET

- 1 053,00 € HT, soit 1 259,39 € TTC

## → LIEU & DATES

- VALENCE : les 20 et 21 novembre et les 18 et 19 décembre 2008

## → FORMATEUR

- Cabinet FERRARIS, avocat au barreau de Valence, conseil et formation en droit du travail depuis 10 ans pour les associations de services aux particuliers, co-auteur de l'ouvrage "Gérer un service d'aide à domicile" (Weka)

# Valider ses pratiques en matière de modulation

## → PUBLIC

- Tout salarié d'une association prestataire appliquant la modulation du temps de travail depuis au moins une année et ayant déjà suivi une formation sur la modulation du temps de travail ou ayant une expérience de la modulation
- Dirigeants d'associations prestataires, responsable du service paie, du planning, responsables de service

## → OBJECTIFS

- Maîtriser le dispositif conventionnel spécifique de modulation
- Repérer les défaillances de la pratique de la modulation dans l'association
- Réfléchir aux indicateurs d'une meilleure gestion de la modulation
- Identifier les conditions d'optimisation de la modulation
- Détecter les points de non-conformité juridique dans la pratique de l'association

## → MÉTHODOLOGIE

- Rappel de la réglementation à l'aide du support et de l'accord de branche remis aux participants
- Remise d'une fiche « informations salarié » pour optimiser la gestion des plannings
- Étude des pratiques de chaque association

## → CONTENU

**Le contenu est élaboré en fonction** d'une analyse par le formateur de différents documents adressés par chaque association et représentatifs de sa pratique, notamment : contrats de travail, récapitulatif sur une année de modulation, plannings représentatifs, descriptifs de certaines procédures internes, modèle de contrat prestataire, accord collectif interne instaurant la modulation...

### Liste des thèmes possibles

#### Rappel des principes fondamentaux

- Obligation de fourniture des heures et son corollaire
- Salaire lissé

#### La durée du travail et l'organisation du travail

- Notion de temps de travail effectif
- Durées quotidienne et hebdomadaire du travail (temps plein, temps partiel)
- Repos obligatoires
- Travail du dimanche et des jours fériés
- Problématique des employeurs multiples et la non disponibilité du salarié

#### Les limites de la modulation

- Limites hautes et basses de la modulation (temps plein, temps partiel)
- Déclenchement des heures supplémentaires en modulation

#### La gestion du planning

- Remise du planning et Modification du planning
- Gestion des refus autorisés

#### Le droit disciplinaire

- Gestion des refus de mission
- Gestion des absences injustifiées ponctuelles, à long terme

#### L'application de la modulation

- Affectation des heures dans le compteur de modulation (heures travaillées et non travaillées : absences et congés rémunérés, non rémunérés)
- Optimisation des plannings et le suivi mensuel des écarts
- Régularisation du compteur de modulation (en fin de période, en cas de rupture du contrat de travail)
- Avenant à la durée contractuelle en cours de période de modulation

## → DURÉE

- 2 jours

## → BUDGET

- 723,00 € HT, soit 864,71 € TTC

## → LIEU & DATES

- VALENCE : les 11 et 12 décembre 2008

## → FORMATEUR

- Cabinet FERRARIS, avocat au barreau de Valence, conseil et formation en droit du travail depuis 10 ans pour les associations de services aux particuliers, co-auteur de l'ouvrage "Gérer un service d'aide à domicile" (Weka)

# Responsables de secteur : pratiquer la modulation

## → PUBLIC

- Responsables de secteur d'associations prestataires, gestionnaires de plannings

## → OBJECTIFS

- Saisir le mécanisme de la modulation : la compensation
- Connaître l'essentiel de la durée du travail et du dispositif conventionnel de la modulation
- Appréhender les possibilités offertes par la modulation du temps de travail
- Optimiser la gestion des plannings et la modulation du temps de travail
- Savoir gérer un compteur individuel de modulation

## → MÉTHODOLOGIE

- Remise d'un support comportant des fiches résumant l'essentiel de la réglementation
- Exercices pratiques
- Fiche « informations salarié » pour accompagner le responsable dans l'élaboration des plannings
- Mise en œuvre des différentes règles par l'affectation d'heures dans le compteur de modulation d'un salarié : simulation du suivi individuel sur l'année (se munir d'une calculatrice)

## → CONTENU

### Les principes fondamentaux

- La fourniture des heures contractuelles et son corollaire
- Le salaire lissé

### La durée du travail et les limites de la modulation

- La notion de temps de travail effectif
- Les durées mini et maxi du travail (durée quotidienne, hebdomadaire)
- Limites hautes et basses de la modulation (temps plein, temps partiel)
- Déclenchement des heures supplémentaires en modulation

### Les règles relatives à la gestion du planning

- La remise du planning
- La modification du planning
- Gestion des refus autorisés et absences injustifiées

### L'application de la modulation : la gestion d'un compte de compensation

- Le décompte des heures non travaillées dans le compteur individuel de modulation
- L'affectation des heures dans le compteur de modulation (heures travaillées et non travaillées : absences et congés rémunérés / non rémunérés)
- Le suivi mensuel des écarts

## → DURÉE

- 1 jour

## → BUDGET

- sur devis

## → LIEU & DATES

- En intra - dates à définir d'un commun accord

## → FORMATEUR

- Cabinet FERRARIS, avocat au barreau de Valence, conseil et formation en droit du travail depuis 10 ans pour les associations de services aux particuliers, co-auteur de l'ouvrage "Gérer un service d'aide à domicile" (Weka)

# Associations de services à la personne : les dispositifs de la formation professionnelle

## → PUBLIC

- Associations prestataires : dirigeants, directeurs, responsables de service

## → OBJECTIFS

- Comprendre les objectifs et les enjeux de la réforme de la formation professionnelle (loi du 4 mai 2004 et accord de branche du 16 décembre 2004)
- Connaître les nouvelles obligations de la loi et de l'accord de branche de l'aide à domicile
- Savoir les appliquer au sein des associations prestataires

## → MÉTHODOLOGIE

- Apports d'informations de l'animateur sous différentes formes (diaporamas, exposés, échanges, exercices, questions/réponses...)
- Remise d'un support comportant des fiches résumant l'essentiel de la réforme et de l'accord de branche de l'aide à domicile
- Cas pratiques
- Jeux questions/réponses pour bien assimiler la réglementation

## → CONTENU

### Présentation des objectifs, des enjeux et des points clés de la réforme et de l'accord de la branche de l'aide à domicile

#### Le plan de formation de la structure

- Comprendre la nouvelle classification des actions
- Mettre en place la nouvelle typologie (catégorie 1, 2 ou 3)
- Analyser les différentes modalités de départ (sur ou hors temps de travail) et leurs conséquences

#### Mettre en œuvre le DIF (Droit Individuel à la Formation)

- Connaître le cadre juridique - les obligations de l'employeur
- Conditions de mise en œuvre
- Impact de son financement - Suivi

#### La professionnalisation

- Spécificités des contrats et périodes de professionnalisation : objectifs, personnes concernées, caractéristiques, mise en œuvre

#### Le congé d'accompagnement de la V.A.E. (Validation des Acquis)

Les exigences du cahier des charges relatif à l'agrément qualité, nécessitent de développer les formations qualifiantes, en particulier au travers de la VAE

- Modalités d'accès et de réalisation du droit à la V.A.E. : à quelles conditions ? Pour quels titres ? Quels diplômes ?
- Quelle procédure ? Selon quelles modalités ? Quel financement ?
- Articulation avec les autres dispositifs (plan, DIF, période de professionnalisation, CIF)

#### Les autres outils de gestion des compétences :

#### caractéristiques de chacun et conditions d'application

- Le bilan de compétences
- L'entretien professionnel
- Le passeport formation
- La Commission Paritaire Nationale de l'Emploi (CPNE)
- La Commission Paritaire Régionale de l'Emploi (CPRE)
- L'Observatoire Prospectif des Métiers et des Qualifications

#### Implication des différents acteurs de l'entreprise : obligations légales

## → DURÉE

- 2 jours

## → BUDGET

- 517,00 € HT, soit 618,33 € TTC

## → LIEU & DATES

- VALENCE : les 27 et 28 novembre 2008

## → FORMATEUR

- Marijo CHABRY, consultante et formatrice en gestion des ressources humaines, expérience de responsable RH en entreprise, GENERA RH conseil en recrutement, formation, organisation auprès des entreprises du secteur privé, des collectivités territoriales, des structures d'insertion et des associations de services aux particuliers

# Mandat et réglementation applicable aux particuliers employeurs

## → PUBLIC

- Responsables et dirigeants d'organismes mandataires
- Salariés d'organismes mandataires

## → OBJECTIFS

- Fixer les limites de l'intervention de votre service mandataire dans la relation salariale en fonction des risques de contentieux
- Rendre un service de qualité aux employeurs en sachant appliquer les règles fondamentales de la réglementation sociale (code du travail et convention collective du particulier employeur)

## → MÉTHODOLOGIE

- Etude de la réglementation par l'intermédiaire d'un support questions/réponses
- L'ouvrage "Services mandataires : guider les particuliers employeurs" est offert aux participants



## → CONTENU

### La notion de placement

- La responsabilité de l'organisme en cas de situation effective de recrutement
- La légalité des méthodes de recrutement et des informations demandées
- Les documents à vérifier (titre de séjour, extrait de casier judiciaire...)

### La notion de mandat

- La responsabilité de l'organisme en cas de conseils erronés ou insuffisants
- La "requalification" de l'organisme en employeur de fait

### Les particularités des sources de droits applicables

- Convention collective du particulier employeur et code du travail
- Rôle de l'inspecteur du travail

### La durée du travail

- Temps plein, temps partiel et notion de mensualisation
- Déplacements domicile / lieu de travail
- Repos hebdomadaire et jours fériés
- Heures supplémentaires, heures complémentaires
- Heures de présence responsable, heures de nuit

### L'embauche

- Choix entre CDD et CDI
- Cas de recours au CDD
- Contenu du contrat : essai, fonctions, salaires, niveau...

### Les sanctions disciplinaires et la rupture du contrat de travail

- Distinction entre faute et incompétence
- Différentes sanctions disciplinaires
- Causes de licenciement admises par les tribunaux
- Procédure et indemnités de licenciement
- Sanction du licenciement abusif
- Décès de l'employeur

### Les congés payés

- Règles de calcul pour l'acquisition et la prise des droits
- Maintien de salaire et versement de l'indemnité de 10 %

Problématiques transversales étudiées au sein de chaque partie :

- la rédaction du contrat de travail
- le rôle de l'organisme mandataire

## → DURÉE

- 3 jours

## → BUDGET

- 765,00 € HT, soit 914,94 € TTC

## → LIEU & DATES

- VALENCE : les 18, 19 et 20 mars 2008

## → FORMATEUR

- Cabinet FERRARIS, avocat au barreau de Valence, conseil et formation en droit du travail depuis 10 ans pour les associations de services aux particuliers, co-auteur de l'ouvrage "Gérer un service d'aide à domicile" (Weka) et auteur de l'ouvrage "Services mandataires : guider les particuliers employeurs" (Weka)

# Dirigeants des AI : les essentiels de la législation

## → PUBLIC

- Exclusivement les dirigeants des AI (directeurs, directrices, bénévoles, responsables de service)

## → OBJECTIFS

- Savoir évaluer le degré de responsabilité de l'AI en cas de dommage causé à un client ou à un tiers
- Savoir éviter les situations à risque pénal pour les dirigeants
- Savoir éviter les situations à risque de redressement URSSAF
- Réfléchir sur d'autres modalités de contractualisation avec les salariés en insertion
- Prévenir les risques prud'homaux
- Connaître les enjeux juridiques de l'application d'une convention collective aux permanents de l'association

## → MÉTHODOLOGIE

- Exposé du formateur - Échanges avec les participants
- Remise d'un livret conçu comme un rappel des principales dispositions légales

## → CONTENU

### Évaluer le risque de redressement URSSAF

- Caractéristiques des salariés mis à disposition
- Sanction du non-respect de l'agrément
- Les conditions d'application de l'exonération services à la personne

### Évaluer le degré de responsabilité de l'AI en cas de dommage causé au client

- Responsabilités respectives de l'AI et de l'utilisateur en cas de dégâts causés par le salarié ou en cas de travaux mal exécutés (utilisateur entreprise - utilisateur particulier)
- Les documents à demander aux demandeurs d'emploi pour protéger l'AI en cas de dommages causés à l'utilisateur, à des tiers, ou en cas d'accident du travail
- Problème de la fourniture de matériel aux particuliers, du contenu des publicités, des accompagnateurs techniques

### Évaluer le risque de contentieux prud'homal

- Travaux dangereux interdits au CDD
- Risques de requalification en CDI du fait du renouvellement des CDD
- Problème des missions de ménage longue durée
- Montant du salaire minimum en secteur marchand et en secteur non-marchand
- L'absence de durée contractualisée du travail dans les contrats conclus par les AI

### Contractualiser autrement avec les salariés en insertion ?

- Régime juridique du CA et du CAE pour les mises à disposition
- Éléments de réflexion autour d'un CDD d'usage à date de fin, sans utilisateur désigné, et lié à chaque étape du parcours d'insertion du salarié

### Éviter les situations à risque pénal

- Responsabilités réciproques de l'AI et de l'utilisateur en matière d'hygiène et de sécurité
- Obligations de l'AI en matière de représentation du personnel

### L'application d'une convention collective aux salariés permanents des AI

- Les différents outils juridiques pour la mise en place d'un régime plus favorable que le code du travail : avantages et inconvénients

## → DURÉE

- 2 jours

## → BUDGET

- 600,00 € HT, soit 717,60 € TTC

## → LIEU & DATES

- VALENCE : les 6 et 7 mars 2008

## → FORMATEUR

- Cabinet FERRARIS, avocat au barreau de Valence, conseil et formation en droit du travail depuis 10 ans pour les structures d'insertion par l'activité économique

# La réglementation des AI : les fondamentaux

## → PUBLIC

- Tout salarié, quelle que soit sa fonction

## → OBJECTIFS

- Connaître l'essentiel de la réglementation du droit du travail applicable aux salariés mis à disposition par les AI
- Savoir se placer dans le cadre légal de l'action des associations intermédiaires
- Savoir rédiger le contrat de travail et le contrat de mise à disposition dans le respect de la loi
- Savoir évaluer le degré de responsabilité de l'AI en cas de dommage causé à un client ou à un tiers

## → MÉTHODOLOGIE

- Participation active par l'intermédiaire de questions écrites figurant sur un livret remis à chaque participant
- Remise d'un livret conçu comme un rappel des principales dispositions légales

## → CONTENU

**Introduction** : l'évolution du statut juridique des AI depuis 1987 - la définition juridique de l'insertion par l'activité économique

### La définition légale du domaine d'activité des associations intermédiaires

- Notion de public en difficulté, contrôle et sanctions
- Spécificités de la mise à disposition en secteur marchand : définition, durées maximales
- Agrément des personnes en difficulté par l'ANPE
- Obligation de suivi-accompagnement et condition de l'exonération des 750 h

### Le contrat de mise à disposition entre l'association intermédiaire et son client

- Obligations respectives de l'AI et de l'utilisateur, conséquences de la fourniture de matériel aux particuliers et de la présence d'accompagnateurs techniques
- Responsabilité de l'AI en cas de dégâts causés par le salarié, responsabilité en cas d'accident du travail, obligations en matière de sécurité
- Mentions du contrat client spécifiques à la mise à disposition en entreprise

### Le contrat de travail des salariés mis à disposition

- Les particularités du CDD d'usage constant
- Les activités justifiant le recours au CDD
- Les interdictions de recours au CDD
- La durée du CDD, succession et renouvellement
- La rupture anticipée du CDD
- Contractualiser autrement avec les personnes mises à disposition :
  - les risques des pratiques actuelles des AI
  - la possibilité de conclure un CDI, un CA ou CAE
  - la possibilité de conclure un CDD d'usage lié à l'accompagnement
  - les différentes modalités de contractualisation du temps de travail

### Les conditions de travail des salariés mis à disposition

- L'article L.124-4-6, le problème de l'absence de médecine du travail
- Définition du temps de travail, notion de temps de trajet
- Particularités de la convention du particulier employeur
- Durées maximales de travail, travail de nuit
- Repos hebdomadaire, jours fériés
- Paiement mensuel des congés, congés pour événements familiaux
- Droit au congé individuel de formation
- Règles particulières de rémunération des salariés mis à disposition, rémunération des jours fériés et des dimanches, remboursement de frais

## → DURÉE

- 3 jours

## → BUDGET

- 765,00 € HT, soit 914,94 € TTC

## → LIEU & DATES

- VALENCE : les 14, 15 et 16 mai 2008
- VALENCE : les 15, 16 et 17 octobre 2008

## → FORMATEUR

- Cabinet FERRARIS, avocat au barreau de Valence, conseil et formation en droit du travail depuis 10 ans pour les structures d'insertion par l'activité économique

# La réglementation des ETTI : les fondamentaux

## → PUBLIC

- Tout permanent d'une ETTI n'ayant pas suivi de formation juridique

## → OBJECTIFS

- Savoir apprécier la légalité de la demande de délégation d'un intérimaire
- Savoir rédiger le contrat de travail et le contrat de mise à disposition dans les situations les plus courantes
- Connaître les particularités légales du travail temporaire d'insertion
- Savoir recueillir auprès des utilisateurs les informations nécessaires à l'établissement des contrats

## → MÉTHODOLOGIE

- Participation active par l'intermédiaire de questions / réponses écrites figurant sur un livret remis à chaque participant
- Remise d'un livret conçu comme un rappel des principales dispositions légales, ainsi que les textes juridiques

## → CONTENU

### Les spécificités juridiques de l'intérim d'insertion

- Notion de mise à disposition de personnel (relation tripartite)
- Définition des publics en difficulté, agrément
- Qualification convenue et responsabilité de l'ETTI

### Quand un utilisateur a-t-il le droit de recourir à l'intérim ?

- Cas de recours autorisés et leur justification
- Le cas de recours « personnes en difficulté »
- Interdictions de recours
- Succession de missions sur le même poste

### La durée des missions

- Contrat de date à date et avenant de renouvellement
- Contrat à durée minimale
- La rupture anticipée du contrat par l'utilisateur ou par l'intérimaire

### La durée du travail

- L'indication de la durée du travail en vigueur chez l'utilisateur (temps plein, temps partiel, modulation, période basse, jours de repos...)
- Les horaires et la mention des périodes non travaillées
- Les effets obligatoires de la durée contractuelle
- Les heures supplémentaires

### Les caractéristiques particulières du poste de travail

- Les cas de surveillance médicale spéciale
- Les équipements individuels de sécurité
- La liste des postes à risque

### Le salaire de référence

- Le principe de l'égalité de rémunération
- Le salaire minimum après les lois sur les 35 heures

### La rémunération des intérimaires

- L'indemnité de fin de mission
- Le paiement des jours fériés

### Les risques en cas d'illégalité

- La requalification en CDI à la charge de l'utilisateur
- La requalification en CDI à la charge de l'ETTI
- Les sanctions pénales contre l'utilisateur
- Les sanctions pénales contre l'ETTI

## → DURÉE

- 2 jours

## → BUDGET

- 590,00 € HT, soit 705,64 € TTC

## → LIEU & DATES

- VALENCE : les 10 et 11 avril 2008

## → FORMATEUR

- Cabinet FERRARIS, avocat au barreau de Valence, conseil et formation en droit du travail depuis 10 ans pour les structures d'insertion par l'activité économique

# La réglementation des ETTI : validation / réactualisation

## → PUBLIC

- L'ensemble des salariés d'une entreprise de travail temporaire d'insertion dont la majorité a déjà suivi une formation à la réglementation ou a acquis une expérience d'au moins 2 ans dans le domaine de l'intérim

## → OBJECTIFS

- Détecter les points de non-conformité juridique dans les contrats de travail et de mise à disposition
- Réactualiser les connaissances juridiques en fonction des manques et de l'actualité juridique concernant l'intérim
- Être capable de compléter les contrats de mission dans le respect de la législation

## → MÉTHODOLOGIE

- Participation active par l'intermédiaire de questions écrites figurant sur un livret remis à chaque participant
- Remise d'un livret conçu comme un rappel des principales dispositions légales, ainsi que les textes réglementaires nécessaires

## → CONTENU

Le contenu est élaboré sur mesure, en fonction :

- d'une analyse des contrats effectuée par le formateur, sur la base de copies de contrats adressés par l'ETTI et représentatifs de sa pratique (diversité des motifs, des justifications, des modalités de fixation du terme, des types de poste, de l'effectif des utilisateurs, de l'organisation de la durée du travail)
- du choix par l'ETTI des thèmes de révision ou d'actualité qu'elle souhaite voir inclure dans le stage.

### Liste des thèmes de révision possibles :

- Le cas de recours « personnes en difficulté »
- Le placement et le temps partagé
- Conditions de l'agrément par l'ANPE
- Qualification contractuellement convenue et responsabilité de l'ETTI
- Motifs et justifications du recours au travail temporaire
- Délai de carence
- Durée et terme de la mission (durée minimale, avenants...)
- Rupture anticipée de la mission
- Durée maximale du travail, durée hebdomadaire de travail, régime des heures supplémentaires, horaires de la mission
- Organisations particulières de la durée du travail (cycle, modulation, JRTT)
- Caractéristiques particulières du poste (équipements individuels de sécurité, postes à risque, surveillance médicale spéciale)
- Rémunération du travail de nuit, du dimanche, des jours fériés
- Rémunération en cas d'intempéries, de jours fériés chômés, de congés pour événements familiaux ; IFM
- Conditions d'exonération des frais professionnels
- Indemnisation des petits déplacements dans le bâtiment
- Risques et coût de la requalification en CDI, sanctions pénales contre l'utilisateur et contre l'ETTI
- Responsabilité de l'utilisateur et de l'ETTI en cas d'accident du travail
- Conditions d'emploi des jeunes de moins de 18 ans
- Conditions d'emploi des étrangers
- Obligations en matière de médecine du travail
- Calculs d'effectif en ETTI
- Fonctionnement des institutions représentatives du personnel

## → DURÉE

- 1 ou 2 jours - Nombre de participants : 12 au plus

## → BUDGET

- Sur devis en fonction du nombre de journées et du lieu de formation

## → LIEU & DATES

- En intra - Dates à définir d'un commun accord

## → FORMATEUR

- Cabinet FERRARIS, avocat au barreau de Valence, conseil et formation en droit du travail depuis 10 ans pour les structures d'insertion par l'activité économique

# Délégués du personnel, délégués syndicaux : les fondamentaux

## → PUBLIC

- Dirigeants, directeurs, responsables de services de structures de moins de 50 salariés ayant au moins un délégué du personnel

## → OBJECTIFS

- Connaître les attributions et le fonctionnement des délégués du personnel et des délégués syndicaux
- Respecter la législation en matière d'information et de consultation
- Mieux préparer les réunions avec les représentants du personnel

## → MÉTHODOLOGIE

- Apports d'informations de l'animateur sous différentes formes (diaporamas, exposés, échanges d'expériences avec les participants...)
- Remise d'un support comportant des fiches présentant l'essentiel du fonctionnement de ces deux instances

## → CONTENU

**Le droit syndical dans l'entreprise : la section syndicale, les délégués syndicaux** (désignation, attributions, conditions d'exercice des fonctions)

**Rappel des missions des délégués du personnel et des délégués syndicaux**

**Les délégués du personnel**

- Rôle, attributions
- Les réunions avec l'employeur : transmissions des réclamations, réponses de l'employeur, convocations et déroulement des réunions
- Les domaines d'intervention propres aux délégués du personnel : congés payés, repos compensateur, accidents du travail, santé et sécurité...

**Les délégués syndicaux**

- Nombre, désignation, conditions, moyens d'action et prérogatives
- Les obligations de l'employeur en matière de négociation annuelle
- Les discussions en cours sur la réforme du dialogue social

**Identifier les droits et devoirs de chacun pour l'exercice de leurs missions**

- Les heures de délégation : utilisation, suivi, paiement
- La liberté de contact, de déplacement
- Les locaux, équipements, affichage...
- Les devoirs de confidentialité
- L'accès aux NTIC (Nouvelles Techniques d'Information et de Communication)

**La protection des délégués du personnel et des délégués syndicaux**

- Etendue de la protection
- La procédure disciplinaire et le licenciement
- Les sanctions en cas de non-respect de la protection
- Le délit d'entrave
- Les pratiques discriminatoires

**Simulation de réunion**

## → DURÉE

- 2 jours

## → BUDGET

- 517,00 € HT, soit 618,33 € TTC

## → LIEU & DATES

- VALENCE : les 23 et 24 octobre 2008

## → FORMATEUR

- **Marijo CHABRY**, consultante et formatrice en gestion des ressources humaines, expérience de responsable RH en entreprise, GENERA RH conseil en recrutement, formation, organisation auprès des entreprises du secteur privé, des collectivités territoriales, des structures d'insertion et des associations de services aux particuliers

# Dirigeants : management des RH dans les services à la personne - analyser et agir

## → PUBLIC

- Directeurs, responsables de service d'associations de services à la personne

## → OBJECTIFS

- Identifier les marges de manœuvre et les leviers d'actions en matière de management des ressources humaines
- Mettre en place des processus et des outils pour apporter des réponses concrètes et adaptées aux enjeux majeurs de la gestion des ressources humaines, concernant notamment :
  - l'attractivité des emplois et des métiers
  - l'absentéisme et le turn-over, la stabilisation des personnels dans l'emploi
  - la gestion et l'évolution des compétences
  - l'amélioration des conditions du travail
  - le management des équipes

## → MÉTHODOLOGIE

- Formation-action en deux sessions permettant aux dirigeants de poser le diagnostic de leurs ressources humaines et d'élaborer des pistes d'action pour leur association
- Pré-requis : recueillir et apporter en formation certains indicateurs RH de l'association
- Approche pédagogique basée sur l'analyse des situations et pratiques des participants, favorisant le partage et la capitalisation des expériences du groupe
- Alternance d'apport par l'animateur de méthodes et outils de management des RH (boîte à outils de 60 pages) et d'un travail sur les situations réelles

## → CONTENU

### Analyse stratégique des problématiques RH des associations participantes :

- Poser les contraintes (budgétaires, organisationnelles, législatives ou conventionnelles, commerciales...)
- Analyser la situation des RH au regard de la stratégie et des contraintes
- Identifier les points forts, les leviers d'action et les vulnérabilités (internes et externes) pour dégager les marges de manœuvre et les pistes d'amélioration des RH

### Diagnostic de la gestion des RH des associations participantes, structuré selon 6 axes :

- Structure des RH : pyramide des âges, ancienneté, qualifications, contrats
- Recrutement :
  - définition des besoins
  - recherche de candidats
  - attractivité des emplois
  - choix des candidats
  - intégration à l'association et au métier
  - fidélisation du personnel
- Gestion des compétences :
  - faire évoluer les compétences
  - mettre en place un dispositif d'évaluation professionnelle
- Les responsables de secteur, acteurs clé du management opérationnel des RH :
  - quels rôles leur confier
  - quels outils de management leur proposer,
  - quel soutien leur apporter
- Modes de reconnaissance : comment reconnaître le travail des salariés (levier salarial, autres leviers)
- Conditions de travail, relations sociales et prévention des risques professionnels. L'absentéisme et le turn over.

### Elaboration du plan d'action d'amélioration du management des RH de chaque association participante

## → DURÉE

- 4 jours (2 + 2 jours)

## → BUDGET

- 950,00 € HT, soit 1 136,20 € TTC

## → LIEU & DATES

- VALENCE : les 17 et 18 avril et les 22 et 23 mai 2008

## → FORMATEUR

- Geneviève DUPOND, Cabinet ISICE Conseil, consultante dans le domaine des ressources humaines, de l'organisation et de l'insertion. A dirigé une plateforme de services aux particuliers regroupant 25 employeurs associatifs (AI et ASP) - [www.isiceconseil.fr](http://www.isiceconseil.fr)

# Responsables de secteur : management des équipes d'intervenants dans les services prestataires

## → PUBLIC

- Cadres et responsables de secteur des associations de services à la personne

## → OBJECTIFS

- Identifier des leviers d'action pour mieux organiser et piloter l'activité de l'équipe d'intervenants sous sa responsabilité
- Connaître les axes essentiels de l'animation d'équipe : animation de réunions, communication, participation des salariés, reconnaissance et motivation, gestion des conflits, groupes de paroles
- Connaître les principes et outils principaux de la gestion des compétences individuelles et collectives : accueil et intégration des nouveaux, anticipation et identification des compétences, entretien annuel professionnel, formation, coopération, gestion de la polyvalence

## → MÉTHODOLOGIE

- Approche pédagogique basée sur l'analyse des situations et pratiques des participants, favorisant le partage et la capitalisation des expériences du groupe.
- Alternance d'apport par l'animateur de méthodes et d'outils et d'un travail sur les situations réelles

## → CONTENU

### Organiser et piloter l'activité de l'équipe

- Les modalités de gestion des plannings, les leviers pour optimiser le nombre d'heures des contrats
- L'organisation du temps de travail, la modulation
- L'absentéisme, comment le mesurer et agir dessus
- Contribuer en tant que responsable de secteur à la prévention des risques professionnels
- Mettre en place un tableau de bord de suivi de l'activité (dimension quantitative, économique et qualité)
- Le reporting à la direction : pourquoi, comment

### Animer l'équipe

- Les différents types de réunions, les bases de l'animation de réunion
- Communiquer et faire circuler l'information
- Valoriser les intervenants, reconnaître leur travail et favoriser leur motivation
- Fidéliser le personnel
- Gérer les conflits

### Gérer les compétences individuelles et collectives

- L'accueil et l'intégration des nouveaux, un enjeu important de fidélisation du personnel et de qualité des interventions
- Gérer les compétences individuelles :
  - l'entretien annuel
  - la formation
  - la délégation
- Gérer les compétences collectives :
  - la polyvalence
  - la coopération
  - la formation

## → DURÉE

- 3 jours

## → BUDGET

- 725,00 € HT, soit 867,10 € TTC

## → LIEU & DATES

- VALENCE : les 25, 26 et 27 juin 2008

## → FORMATEUR

- Geneviève DUPOND, Cabinet ISICE Conseil, consultante dans le domaine des ressources humaines, de l'organisation et de l'insertion. A dirigé une plateforme de services aux particuliers regroupant 25 employeurs associatifs (AI et ASP) - [www.isiceconseil.fr](http://www.isiceconseil.fr)

# Prévention de l'épuisement professionnel des aides à domicile

## → PUBLIC

- Responsables de secteurs des organismes intervenant auprès de personnes âgées, handicapées, dépendantes, de familles en difficulté

## → OBJECTIFS

- Identifier les signes précurseurs et avérés d'épuisement professionnel chez les aides à domicile
- Repérer les étapes du processus et les facteurs déclenchants
- Amener à la prise de conscience de la nécessité d'un changement et accompagner l'aide à domicile dans la mise en œuvre
- Améliorer globalement le mieux-être des professionnels sur le terrain

## → MÉTHODOLOGIE

- Réflexion, échanges, études de cas à partir des situations rencontrées par les encadrants et leurs équipes
- Apports théoriques
- Exercices pratiques
- Remise de documents

## → CONTENU

### Description et origine de l'épuisement professionnel chez les aides à domicile

- Définition de l'épuisement professionnel
- Évolution sociale et incidences professionnelles sur les personnes
- Composantes et phases du processus
- Spécificité du métier de l'aide à domicile : confrontation à la fin de vie des personnes aidées, agressivité liée aux pathologies des personnes âgées, conditions de travail...)

### Les manifestations

- La perte de motivation
- L'absentéisme, les retards répétés
- La perte de l'estime de soi
- La baisse de la qualité du service rendu

### L'observation et la compréhension des attitudes de l'aide à domicile en approche d'épuisement professionnel

- Inventaire de la nature des relations établies avec les personnes aidées
- Débordements affectifs : définitions, symptômes et manifestations
- Histoire personnelle

### Les étapes de restauration personnelle

- La réparation physique (soins)
- Les autres étapes de la restauration :
  - émergence des besoins réels
  - les choix de vie et les priorités
  - la réorganisation de sa vie
- Le rôle de l'encadrant dans la restauration, la prévention et ses limites
  - repreciser le cadre professionnel et les limites de la mission d'aide à domicile
  - l'évaluation des risques d'épuisement
  - des outils à mettre en œuvre pour une attitude préventive

## → DURÉE

- 2 jours

## → BUDGET

- 517,00 € HT, soit 618,33 € TTC

## → LIEU & DATES

- VALENCE : les 21 et 22 février 2008

## → FORMATEUR

- Anne-Marie PHELIPPOT, consultante et formatrice, 3<sup>ème</sup> cycle du CNAM dans les métiers de la formation, certification de psychothérapeute. Accompagnement de professionnels intervenants dans l'insertion, la santé, le secteur social, GENERA RH conseil en recrutement, formation, organisation auprès des entreprises du secteur privé, des collectivités territoriales, des structures d'insertion et des associations de services aux particuliers

# Services à la personne : optimiser ses techniques de recrutement

## → PUBLIC

- Toute personne amenée à définir les besoins et à sélectionner des candidats pour des recrutements dans le domaine des services à la personne

## → OBJECTIFS

- Etablir la définition de poste : missions à réaliser, contexte d'intervention
- Préparer le recrutement : profil souhaité, moyens à mettre en œuvre pour trouver des candidatures...
- Sélectionner les candidatures
- Conduire un entretien de recrutement
- Evaluer la motivation et la personnalité des candidats
- Identifier les candidats correspondant aux besoins
- Pouvoir justifier sa prise de décision
- Les points de vigilance à la prise de poste (intégration)

## → MÉTHODOLOGIE

- Apports théoriques
- Travaux de groupe
- Mises en situation (proposition d'un travail avec vidéo pour ceux qui le souhaitent)
- Remise d'un document reprenant les outils présentés durant la formation

## → CONTENU

### La définition de poste et des compétences

- Définitions : poste, activités, tâches, fonction, métier... - Etude de poste, profil de compétences - Compétences : savoirs agir, compétences professionnelles, savoirs, savoir-faire, savoir être - Exercice sur les critères d'employabilité
- Les définitions de poste lié aux services à la personne : présentations des outils formalisés : la fiche ROME, grilles de Généra RH... - Mise en commun des outils apportés par les participants, échanges, optimisation de l'existant...
- Les compétences : tri des compétences - Apprendre à définir les compétences nécessaires à la tenue d'un poste de travail - Exercice de mise en situation : définir les compétences d'un poste dans les services à la personne (référentiels)

### La sélection des candidats

- Le profil attendu du candidat
- Le tri des CV
- La recherche et l'évaluation des compétences
- La lettre de motivation

### L'entretien de recrutement

- Les étapes : les différents types d'entretien - Se préparer à l'entretien
- Le recruteur : les attitudes du recruteur - Quel recruteur êtes-vous ?
- L'accueil du candidat
- La vérification des compétences professionnelles : le CV et l'entretien - Quelles questions poser ? Comment vérifier la véracité du déclaratif.
- Les compétences comportementales : les attitudes à observer durant l'entretien - Les questions permettant de vérifier les attitudes comportementales nécessaires pour le poste - La motivation du candidat - Aborder avec le candidat les conditions rémunération
- Les informations à transmettre au candidat.
- La conclusion de l'entretien.
- Prendre la décision de recruter le candidat ou non
- La prise de poste par le candidat : l'accueil sur le lieu de travail - Les premières journées de travail.

En parallèle du déroulement pédagogique seront pratiquées des simulations d'entretien de recrutement à partir de dossiers construits par le consultant. Une grille de suivi et d'analyse des entretiens sera élaborée.

## → DURÉE

- 3 jours

## → BUDGET

- 725,00 € HT, soit 867,10 € TTC

## → LIEU & DATES

- VALENCE : les 8, 9 et 10 octobre 2008

## → FORMATEUR

- Sylvaine LAMY, consultante et formatrice en RH, psychologue du travail, directrice de GENERA RH, conseil en recrutement, formation, organisation auprès des entreprises du secteur privé, des collectivités territoriales des structures d'insertion et des associations de services aux particuliers

# Préparer et conduire l'entretien annuel

## → PUBLIC

- Toute personne en charge d'une équipe (directeur, cadre, chef de service...)

## → OBJECTIFS

- Réussir l'entretien annuel d'évaluation, d'objectifs, d'appréciation de ses collaborateurs par :
  - la connaissance des enjeux de l'entretien au regard de la politique de l'entreprise
  - la conscience de la place de l'entretien dans le management des hommes
  - la mise en place des conditions d'un dialogue qualitatif et non pas d'une simple formalité administrative
  - la création d'outils (guide d'entretien, document de synthèse, fiches de suivi)

## → MÉTHODOLOGIE

- Apports théoriques
- Exercices
- Études de cas
- Mises en situation

## → CONTENU

### Les objectifs de l'entretien annuel

#### La préparation de l'entretien annuel

- Les documents nécessaires
- L'information du personnel

#### Les étapes de l'entretien annuel

- L'accueil du salarié
- Mesurer les résultats obtenus au cours de l'année :
  - les outils d'évaluation de compétences
  - définir des indicateurs de performance pour les salariés à évaluer
  - des indicateurs de production (les indicateurs de performance des services)
  - des indicateurs de performance pour chaque salarié : notion de norme, de mesure des écarts...
- Définir des objectifs annuels collectifs et individualisés
- Identifier les outils de suivi (méthodologies) à construire pour bien suivre les collaborateurs
- Définir les besoins du salarié pour l'atteinte de ses objectifs : besoin en formation, tutorat, renforcement de compétences...
- Conclure l'entretien et remplir le document support

## → DURÉE

- 2 jours

## → BUDGET

- 517,00 € HT, soit 618,33 € TTC

## → LIEU & DATES

- VALENCE : les 13 et 14 novembre 2008

## → FORMATEUR

- Sylvaine LAMY, consultante et formatrice en RH, psychologue du travail, directrice de GENERA RH, conseil en recrutement, formation, organisation auprès des entreprises du secteur privé, des collectivités territoriales des structures d'insertion et des associations de services aux particuliers

# Le recouvrement des impayés

## → PUBLIC

- Comptables et permanents des AI, ETTI ou ASP chargés du recouvrement clients

## → OBJECTIFS

- Mettre en œuvre une procédure de relance client
- Savoir comment procéder en cas d'impayé
- Choisir les meilleures solutions pour obtenir le recouvrement de la créance
- Comprendre les différentes procédures judiciaires

## → MÉTHODOLOGIE

- Apports didactiques
- Remise d'un dossier pédagogique
- Échanges avec les participants

## → CONTENU

### La prévention des impayés

- Les différents types de contractants
- Les documents à réunir dans le dossier client
- Les moyens d'information sur la solvabilité des clients
- Les clauses contractuelles utiles
- Le cautionnement

### Le recouvrement amiable

- Organiser sa procédure de recouvrement amiable
- Rôle de l'huissier, des sociétés de recouvrement
- Intérêt de l'obtention d'un acompte

### Les procédures judiciaires

- La nécessité d'un titre exécutoire
- Les procédures ne nécessitant pas l'intervention d'un professionnel
- Les procédures impliquant un partenaire juridique

### L'exécution d'un jugement

- Les saisies
- La négociation de délais d'exécution
- Les difficultés d'exécution

## → DURÉE

- 1 jour

## → BUDGET

- 385,00 € HT, soit 460,46 € TTC

## → LIEU & DATES

- VALENCE : le 3 juin 2008

## → FORMATEURS

- Thierry PONCET-MONTANGE, avocat au Barreau de Grenoble, DEA droit privé, DESS voies d'exécution
- Catherine ROMERO, huissier de justice associé à Grenoble

# Services à la personne : analyse économique et gestion prévisionnelle

## → PUBLIC

- Directeurs, responsables comptables ou financiers, responsables de services des associations agréées de services à la personne.

## → OBJECTIFS

- Gérer, anticiper, prévoir, suivre : identifier les leviers de l'action du gestionnaire
- Identifier les marges de manœuvre pour maîtriser son développement
- Appréhender les facteurs de risque
- Définir les indicateurs de performance de l'association
- Construire le tableau de bord opérationnel
- Construire le plan prévisionnel annuel et calibrer les besoins en trésorerie
- Elaborer un bilan fonctionnel simplifié et le présenter à ses instances dirigeantes

## → MÉTHODOLOGIE

- La méthode pédagogique s'appuie sur un applicatif Excel, qui permet à chaque stagiaire de traiter et d'analyser ses propres données.
- Les stagiaires apportent leurs comptes annuels approuvés dans un format d'exportation lisible par excel ainsi que les données sociales et d'activité pour une utilisation pratique au cours du stage (compte de résultat, bilan, annexes, données sociales et rapport d'activité).
- L'applicatif est élaboré à partir du plan comptable associatif. Il est remis au stagiaire en début de session.
- La méthodologie comporte des apports théoriques, des échanges entre les participants et une analyse croisée des situations.
- Les stagiaires apportent leur propre ordinateur portable, équipé du logiciel Excel.

## → CONTENU

### Gestion économique, analyse du dernier exercice clos

- Définition des différentes activités qui serviront de base à l'élaboration d'une gestion analytique
- Répartition des charges indirectes et de structure entre les différentes activités
- Application par les stagiaires au compte de résultat du dernier exercice clos
- Mise en commun et échanges participatifs sur les résultats obtenus par activité et identification des marges
- Les risques liés à la gestion du service : les postes sensibles de charges dans la gestion des activités de services à la personne (charges de personnel, optimisation des exonérations de charges, planification de l'activité, déplacements et inter vacations, couverture de la sinistralité, formation, temps de travail effectif facturables...)
- Les risques externes : la gestion du risque (impayés, absentéisme, turn-over)
- Indicateurs de performance retenus, construction des tableaux de bord de gestion : choix des indicateurs, informations à mobiliser, périodicité de l'analyse...
- Temps de réflexion sur l'applicatif par les stagiaires, mise en commun et échange entre les participants

### Gestion prévisionnelle, suivi d'activité et rendu aux instances

- Le bilan fonctionnel simplifié proposé dans l'applicatif
- Établissement du plan prévisionnel
- Application par les stagiaires pour l'exercice n+1, suivie d'une mise en commun avec échanges participatifs
- Calibrage des besoins en trésorerie
- Présentation personnalisée et analyse des écarts entre prévision et réalisation

## → DURÉE

- 2 jours

## → BUDGET

- 600,00 € HT, soit 717,60 € TTC

## → LIEU & DATES

- VALENCE : les 12 et 13 juin 2008

## → FORMATEURS

- Agnès BAJOU, ACAD Conseil, consultante en stratégie et organisation, formatrice, spécialisée dans les services à la personne depuis janvier 2003, directrice de la publication et co-auteur de l'ouvrage "Gérer un service d'aide à domicile" (Weka).
- Laurent MASSON, Expertise et conseils, consultant spécialisé dans la gestion économique et financière d'opérations immobilières. A contribué à mettre en place au niveau national des systèmes de veille et d'alerte économique et financière pour plusieurs réseaux associatifs et d'organismes opérateurs de logement social.

# Services à la personne : réglementation de l'activité et financements

## → PUBLIC

- Dirigeants, cadres et responsables de services nouvellement nommés ou souhaitant faire le point

## → OBJECTIFS

- Connaître ou actualiser sa connaissance de la réglementation des activités de services à la personne et des financements du secteur
- Ne pas se voir retirer son agrément suite à un contrôle
- Agir avec prudence au quotidien, repérer les points de danger, de vigilance
- Repérer les opportunités de développement ou de diversification de ses activités
- Identifier les sources d'information pour organiser une veille active sur la réglementation et les financements dans le domaine des services à la personne

## → MÉTHODOLOGIE

- Apports théoriques sur les différentes réglementations
- Apports pratiques, notamment les sources d'information sur les réglementations
- Remise d'un support comprenant le diaporama de présentation du secteur d'activité, des financeurs et financements des services à la personne
- Participation active, échanges et questions/réponses.

## → CONTENU

### La délimitation du secteur d'activité des services à la personne par trois entrées :

- Les activités : la liste des activités soumises à agrément de l'État
- Les publics servis
- Les modes opératoires de l'intervention (mandat, mise à disposition, prestation)

### Le cadre du code du travail : agréments simple et qualité

- Conditions d'obtention et de renouvellement de l'agrément
- Contrôle et retrait de l'agrément

### L'autorisation délivrée par le Conseil général

- Activités et modes opératoires concernés
- Conditions d'obtention de l'autorisation
- Option réversible pour l'agrément par équivalence

### Les avantages fiscaux

- Réduction / crédit d'impôt sur le revenu
- Taux réduit de TVA et exonération de taxe sur salaire

### Les avantages sociaux en prestataire

- Exonération « service à la personne » (conditions, montants, justificatifs)
- Exonération « aide à domicile » (conditions, montants, justificatifs)

### Les avantages sociaux en mandataire

- Régime du réel et régime du forfait, abattement de 15 points
- Exonération aide à domicile pour les particuliers employeurs âgés ou dépendants

### Les aides directes aux bénéficiaires des services

- Financement par les trois branches du régime général de la sécurité
- Financements par les régimes spéciaux de sécurité sociale
- Action sociale départementale : enfance, personnes âgées ou handicapées, perte d'autonomie et compensation du handicap
- Conditions d'accès aux financements : publics aidés, conditions d'obtention des aides, conditions d'exercice des activités financées...

### Les autres modes de financement

- La participation des entreprises : le préfinancement des CESU
- Les assurances souscrites par les particuliers

### Synthèse des évolutions récentes dans les financements des services à la personne

## → DURÉE

- 2 jours

## → BUDGET

- 517,00 € HT, soit 618,33 € TTC

## → LIEU & DATES

- VALENCE : les 14 et 15 février 2008

## → FORMATEUR

- Agnès BAJOU, ACAD Conseil, consultante en stratégie et organisation, formatrice, spécialisée dans les services à la personne depuis janvier 2003, directrice de la publication et co-auteur de l'ouvrage "Gérer un service d'aide à domicile" (Weka).

# AI/ETTI : gestion des situations difficiles dans les fonctions d'accueil

## → PUBLIC

- Salariés chargés des fonctions d'accueil et ou de suivi des publics demandeurs d'emploi

## → OBJECTIFS

- Acquérir ou compléter des connaissances sur l'accueil et la communication avec les demandeurs d'emploi en difficulté afin de prévenir les difficultés relationnelles
- Développer la compétence à adopter des attitudes à la fois compréhensives et assertives, repérer les signaux d'alarme et anticiper les situations
- Expérimenter et s'approprier des techniques pour gérer l'impact émotionnel, prévenir les dérives et rester dans un cadre professionnel

## → MÉTHODOLOGIE

- Pédagogie participative et interactive alternant analyse de la pratique, apports théoriques, études de cas et jeux de rôle
- Ce module est proposé en deux sessions pour une réelle efficacité. L'appropriation des outils proposés lors de la première session nécessite une prise de recul par les participants et une expérimentation sur le terrain.
- La seconde partie permet d'analyser les dysfonctionnements constatés, d'optimiser les attitudes adéquates et d'apporter des réponses à certaines situations difficiles (gestion de l'agressivité orale, repérages des tensions physiques naissantes...)

## → CONTENU

### Les situations d'accueil vécues par les participants

- Objectifs, finalités, cadre
- Situations difficiles rencontrées et résonance émotionnelle (agressivité, violence, menaces, plaintes, impolitesse, refus, souffrance personnelle, frustrations, pressions...)
- Analyse des méthodes d'entretien utilisées, pertinence, efficacité et insuffisances

### Les bases de la communication professionnelle

- Approche théorique de la communication professionnelle
- L'accueil : un acte personnel, un rapport humain et professionnel
- Attentes exprimées et attentes cachées
- Les effets des parasitages et des jeux psychologiques
- Spécificité des publics en difficulté dans la recherche d'emploi : dévalorisation de soi, désocialisation, incapacités à agir...

### Les méthodes d'analyse des situations

- Typologie des attitudes spontanées de base (Porter)
- Hiérarchie des besoins (Maslow)
- Positions hautes et basses en communication (Analyse transactionnelle)
- Identification et modes de sortie des jeux psychologiques

### Repérage des situations et comportements à risques

- Les facteurs déclencheurs : interactions non verbales, posture physique, attitudes, distance interpersonnelle, modes de communication,

### Développement de conduites adaptées et efficaces - outils

- Redéfinir son espace environnemental, poser des limites
- Mettre en oeuvre des attitudes compréhensives (écoute active, reformulation) et assertives (savoir dire non, apprendre à dire sans blesser, faire respecter et se faire respecter, parler en message Je, techniques du disque rayé, de l'édreton)
- Mobiliser ses ressources personnelles pour gérer le stress (identifier son mode de fonctionnement, pratiquer la détente physique et émotionnelle)

## → DURÉE

- 4 jours (2 + 2 jours)

## → BUDGET

- 883,00 € HT, soit 1 056,07 € TTC

## → LIEU & DATES

- VALENCE : les 13 et 14 mars et les 24 et 25 avril 2008

## → FORMATEUR

- Anne-Marie PHELIPPOT, consultante et formatrice, 3<sup>ème</sup> cycle du CNAM dans les métiers de la formation, certification de psychothérapeute. Accompagnement de professionnels intervenants dans l'insertion, la santé, le secteur social, GENERA RH conseil en recrutement, formation, organisation auprès des entreprises du secteur privé, des collectivités territoriales, des structures d'insertion et des associations de services aux particuliers

# AI/ETTI : développer son réseau d'entreprises et ouvrir des opportunités d'insertion

## → PUBLIC

- Salariés chargés de développement

## → OBJECTIFS

- Connaître les principes et outils de base du développement et de la fidélisation de son réseau d'entreprises clientes
- Savoir jouer la carte de l'IAE et faire une offre de services cohérente et réaliste
- Savoir ouvrir les portes des entreprises aux personnes en parcours d'insertion, pour favoriser leur accès à un emploi durable
- Savoir devenir à terme un partenaire recrutement des entreprises, des employeurs publics ou associatifs

## → MÉTHODOLOGIE

- Approche pédagogique basée sur l'analyse des situations et pratiques des participants, favorisant le partage et la capitalisation des expériences du groupe
- Alternance d'apports de méthodes et d'outils (boîte à outils de 40 pages) et travail sur les situations réelles. Les participants auront à leur disposition les outils de diagnostic du besoin en compétences de l'entreprise et d'ouverture d'opportunité d'insertion

## → CONTENU

### Développer et fidéliser son réseau d'entreprises ou d'employeurs publics et associatifs

- Critères de ciblage des entreprises
- Stratégie de prospection à adopter
- Franchir les barrages, obtenir un rendez-vous
- Faire vivre son réseau : constituer des fichiers, maintenir le contact, susciter l'intérêt
- Aller plus loin avec une entreprise déjà cliente

### Analyser le besoin de l'entreprise, ouvrir des opportunités d'insertion, faire une offre

- Aider l'entreprise à formuler son vrai besoin en ressources humaines :
  - comment interroger l'organisation du travail et la stratégie de l'entreprise
  - comment ouvrir une opportunité d'insertion
- Gérer la dimension relationnelle avec le recruteur
  - identifier les blocages
  - argumenter
  - rassurer et gagner la confiance
- Valoriser les différentes dimensions de son offre de services
- Négocier la dimension « insertion » du recrutement avec l'entreprise :
  - requalifier l'offre pour ouvrir le recrutement à des profils peu qualifiés ou atypiques pour l'entreprise
  - valoriser les compétences des chercheurs d'emploi
  - mettre en évidence les gains potentiels
  - lever les objections
  - identifier et gérer les risques
  - co-construire la démarche avec l'employeur
- Valoriser la plus value IAE :
  - connaissance approfondie des personnes présentées à l'entreprise
  - accompagnement de la mise à disposition ou du recrutement
  - accompagnement social hors entreprise favorisant la stabilité dans l'emploi

## → DURÉE

- 2 jours

## → BUDGET

- 517,00 € HT, soit 618,33 € TTC

## → LIEU & DATES

- VALENCE : les 7 et 8 février 2008

## → FORMATEUR

- Geneviève DUPOND, consultante formatrice au sein d'ISICE Conseil - Plus de 10 ans d'expérience et d'accompagnement des acteurs de l'emploi et de l'insertion pour l'amélioration de leurs pratiques et de leurs résultats de placement : IAE, Conseils Généraux pour les dispositifs RMI, PLIE, Maisons de l'Emploi première et seconde génération, Missions Locales, services emploi communaux, associations... - [www.isiceconseil.fr](http://www.isiceconseil.fr)

# Conditions générales de participation à nos stages

## → Inscription et paiement

- Pour prendre en compte une inscription, nous devons recevoir par courrier votre bulletin d'inscription (également disponible sur [www.iformations.fr](http://www.iformations.fr)) dûment complété, accompagné du règlement du stage par chèque à l'ordre de i)formations ou de l'attestation de prise en charge du montant total de l'action de formation, établie par l'organisme collecteur (ou d'une lettre valant commande pour les administrations).
- Aucune inscription ne sera prise en compte en l'absence de ce document ou du chèque correspondant.
- Le chèque est encaissé à l'issue de la formation.
- Un accusé de réception vous est adressé lorsque votre dossier est complet. Vous recevez une confirmation définitive, et un plan d'accès au plus tard le lendemain de la date limite d'inscription.

## → Tarifs

- Le prix des stages indiqué sur chaque programme comprend les frais de restauration (déjeuner et pauses) qui sont offerts, ainsi que les supports remis aux participants.

## → Documents

- A l'issue du stage, nous adressons au responsable signataire de l'inscription une facture valant convention de formation ainsi qu'une copie de l'attestation de présence certifiée conforme. En cas d'attestation de prise en charge totale du montant de la formation, ces documents sont adressés directement aux organismes collecteurs demandant une facture établie à leur nom (du type Agefos, Faf-tt). Dans le cas contraire (par exemple Habitat formation, Uniformation), ils seront adressés à la structure.

## → Annulation

### • Du fait d'i)formations :

- i)formations se réserve la possibilité, en cas d'insuffisance de participants, d'annuler le stage jusqu'à 7 jours avant la date prévue de déroulement du stage.
- i)formations se réserve également cette possibilité en cas d'indisponibilité du formateur jusqu'à la date prévue du stage.
- Dans ce cas, i)formations en avertira immédiatement les personnes inscrites ; une confirmation écrite leur sera adressée. Celles-ci disposeront d'une priorité d'inscription à la prochaine session du stage. Aucune indemnité ne sera versée en raison de l'annulation du fait d'i)formations.
- Les personnes inscrites recevront par retour de courrier leur chèque d'inscription.

### • Du fait du client :

- Une inscription peut être annulée par écrit (fax, courrier ou mail) jusqu'à la date limite d'inscription.
- Au-delà, le stage est facturé intégralement, quel que soit le motif de l'absence du stagiaire. Toutefois, celui-ci pourra se faire remplacer par un collaborateur de la même structure. Le nom et les coordonnées du remplaçant doivent impérativement être communiqués à i)formations au plus tard le jour précédant la formation.
- Si le stagiaire n'est pas remplacé, le prix du stage facturé à la structure n'est pas imputable sur son budget de formation.

i)formations est un organisme de formation spécialisé auprès des AI, ETTI, Associations Prestataires et Mandataires.

Nous vous proposons un programme complet de stages destinés à vous apporter les connaissances et les savoir-faire nécessaires dans l'exercice de votre activité d'insertion ou de services aux particuliers.



18, rue Aristide Bruant - 26000 Valence  
Tél. 0475 785 838 - Fax 0475 784 653  
contact@iformations.fr

Recommander ce site

Actualité juridique

Tous les sujets

- J 08/07- ASP mandataires : futur augmentation de salaires pour les particuliers employeurs. Un accord a été signé le 9 juillet 2007 [lire](#)
- J 05/07- OSP/AI : exonération de charges pour le personnel administratif et d'encadrement. La circulaire AD059 n° 2007-117 du 21 août 2007 précise l'interprétation [lire](#) (voir l'annexe PDF)
- J 04/07- ETTI/AI : bases de la réduction filen. La loi dite TSPN du 21 août 2007 modifie à compter du 1er octobre 2007 [lire](#)

Stages à venir

Gestion des ressources humaines

**ASP prestataires : Services à la personne : optimiser ses techniques de recrutement**  
Lieu du stage : Valence  
Date : 10-11-12 octobre 2007  
Durée : 3 jours (21 heures)  
Prix : 660 € HT, soit 789,36 € TTC

Droit du travail

**A1 : La réglementation des AI : les fondamentaux**  
Lieu du stage : Valence  
Date : 23, 24 et 25 mai 2007  
17, 18 et 19 octobre 2007  
Durée : 3 jours  
Prix : 740 € HT, soit 885,04 € TTC

Droit du travail

**AI, ETTI, ASP : Délégués du personnel, délégués syndicaux : les fondamentaux**  
Lieu du stage : Valence  
Date : 25 et 26 octobre 2007  
Durée : 2 jours (14 heures)  
Prix : 300 € HT, soit 358 € TTC

**www.iformations.fr**

Consultez notre documentation juridique, l'actualité juridique, les numéros de **La lettre d'i)formations**, les stages 2008 et la possibilité de s'abonner gratuitement à notre veille juridique...

