



LA CHAMBRE SYNDICALE DU DÉMÉNAGEMENT

au service des professionnels depuis 1890

2013

Programme de Formations

Chambre syndicale du déménagement



www.csdeménagement.fr

En partenariat avec :





LA CHAMBRE SYNDICALE DU DÉMÉNAGEMENT

au service des professionnels depuis 1890

SOMMAIRE

INTRODUCTION	3
CALENDRIER DES FORMATIONS	4
FORMATIONS SOCIALES	5
Juridique	
• Gérer efficacement son personnel de l'embauche à la rupture du contrat de travail	5
• Comment exercer le pouvoir disciplinaire de l'employeur	6
Paie	7
• Paie (Perfectionnement – Les allègements de charges)	7
Social	8
• Gestion sociale : situation de crise	8
• Gérer le parcours professionnel de son collaborateur	9
• Processus et outils opérationnels RH	10
FORMATIONS REGLEMENTAIRES	11
• La responsabilité pénale du chef d'entreprise	11
• La réglementation générale dans le déménagement	12
• La réglementation dans les marchés publics	13
• Les contrats dans le déménagement	14
FORMATIONS COMMERCIALES	15
Généralistes	15
• Techniques de vente	15
Déménagement international	16
• Vendre et maîtriser un déménagement international import / export	16
FORMATIONS EXPLOITATION	17
Déménagement national	17
• Chef d'équipe	17
• Responsable d'exploitation	18
Transfert	19
• Chef d'équipe	19
• Contremaître / Coordinateur	20
Déménagement international	21
• Chef d'équipe	21
Archivage	22
• La gestion d'archives	22
Garde-meubles	23
• Responsable de garde-meubles	23



LA CHAMBRE SYNDICALE DU DÉMÉNAGEMENT

au service des professionnels depuis 1890

INTRODUCTION

La Chambre Syndicale du Déménagement propose un programme de formation diversifié pour répondre aux besoins des entreprises.

Les formations s'inscrivent dans le champ de la formation professionnelle continue et s'adressent tant aux salariés qu'aux chefs d'entreprise française de déménagement.

Ce programme de formation s'organise autour de 4 pôles :

- **Le pôle social/ gestion des ressources humaines** avec des formations à la convention collective, à la gestion du personnel et à la pratique de la paie dans le déménagement.
- **Le pôle Règlementaire** avec des formations sur la réglementation générale, les différents types de contrats dans le déménagement, sur les marchés publics et la responsabilité pénale du chef d'entreprise.
- **Le pôle commercial** avec des formations à la technique de vente, à la prospection et aux appels d'offres déclinés dans les différents secteurs d'activité : déménagement de particulier national, déménagement international, transfert, archivage et self-stockage.
- **Le pôle exploitation** avec des formations de responsable d'exploitation, de responsable garde-meubles et de chef d'équipe déclinés dans les différents secteurs d'activités.

Les formations sont organisées au siège de la Chambre Syndicale du Déménagement, à Montreuil (93).

Cependant, si des entreprises souhaitent se regrouper pour qu'une formation puisse être organisée localement, elles peuvent prendre contact avec leur Président de région. En effet, à partir de sept participants, le formateur se déplacera dans un centre AFT local.

Vous trouverez dans ce document le programme détaillé des formations proposées par la Chambre syndicale du déménagement en partenariat avec l'AFT-IFTIM.

En ce qui concerne les possibilités et modalités de prise en charge du coût de ces formations, nous vous invitons à consulter la fiche pratique "Prise en charge du coût des formations par l'OPCA Transport" dans la documentation du site internet www.csdeménagement.fr

Pour la demande de prise en charge OPCA, l'organisme dispensateur des formations est :

AFT IFTIM FC

82 rue Cardinet - 75017 Paris

numéro de déclaration d'activité : 11 75 00 91 675

Les bulletins d'inscription de chaque formation sont à télécharger sur le site www.csdeménagement.fr, rubrique « Nos rendez-vous », puis « Nos formations ».



LA CHAMBRE SYNDICALE DU DÉMÉNAGEMENT

au service des professionnels depuis 1890

CALENDRIER des formations 2013

DATES	FORMATION	Page
22-23 janvier 28 février -1 ^{er} mars 10-11 avril	Responsable d'exploitation / NATIONAL	18
6 et 7 février	Chef d'équipe /NATIONAL	17
11 et 12 février	Chef d'équipe / INTERNATIONAL	21
19 et 20 février	La réglementation dans les marchés publics	13
21 février	Comment exercer son pouvoir disciplinaire	6
26 mars / 22 octobre	Paie (perfectionnement-Les Allègements de charges)	7
3 et 4 avril	La responsabilité pénale du chef d'entreprise	11
16 au 18 avril	Contremaître / Coordinateur / TRANSFERT	20
24 et 25 avril	Gérer le personnel de l'embauche à la rupture du contrat de travail	5
15 et 16 octobre	Chef d'équipe / TRANSFERT	19
5 et 6 novembre	La gestion d'archives	22
7 et 8 novembre	Responsable de garde-meubles	23
12 et 13 novembre	Vendre et maîtriser un déménagement international import/export	16
20 et 21 novembre	Les contrats dans le déménagement	14
3 et 4 décembre	Technique de vente	15
11 et 12 décembre	Réglementation générale en déménagement	12
EN ATTENTE (4 ^{ème} trimestre)	Processus et outils opérationnels RH	10
EN ATTENTE (4 ^{ème} trimestre)	Gérer le parcours professionnel de son collaborateur	9
EN ATTENTE (4 ^{ème} trimestre)	Gestion sociale : situation de crise	8



LA CHAMBRE SYNDICALE DU DÉMÉNAGEMENT

au service des professionnels depuis 1890

FORMATION SOCIALE > Juridique

Comment gérer efficacement son personnel de l'embauche à la rupture du contrat de travail

- DATE :** 24 et 25 avril 2013
DUREE : 2 journées (14 heures)
TARIF : 370 € HT par participant pour les entreprises de moins de 30 salariés / 570 € HT par participant pour les entreprises de plus de 30 salariés (Hors frais de repas et d'hébergement)
LIEU : Chambre syndicale du déménagement
73/83 rue Jean Lolive
93100 Montreuil
PUBLIC : Chefs d'entreprises, responsables des ressources humaines, responsable paie, toute personne ayant en charge les dossiers du personnel

CONTACT-INSCRIPTION

Julie LOUSSERT :
01.49.88.61.40
jloussert@csdemenagement.fr

www.csdemenagement.fr

Objectifs

S'initier aux règles de base du droit social dont la connaissance est nécessaire pour une gestion efficace du personnel. Ces deux jours seront l'occasion de balayer le droit du contrat de travail dans toutes ses étapes : le choix, la rédaction, l'exécution, la modification et la rupture.

Programme :

INTERVENANT : Julie LOUSSERT – conseillère juridique et social CSD

Introduction : Bien maîtriser l'environnement juridique

I. L'embauche : Savoir choisir le contrat de travail adapté à la situation

- **A. Les différents types de contrat**
 1. Le CDI
 2. Le CDD
 3. Les contrats d'usage
 4. Le contrat à temps partiel
- **B. La conclusion du contrat de travail : forme, contenu et clauses**
 1. Les clauses obligatoires du CDD
 2. Les clauses obligatoires du contrat à temps partiel
 3. La période d'essai
 4. Les clauses interdites
- **C. Les formalités d'embauche**
 1. La déclaration unique d'embauche (DUE)
 2. La visite médicale d'embauche

II. L'exécution du contrat de travail

- **A. La durée du travail**
 1. Le temps de travail effectif
 2. Les heures d'équivalence
 3. Les heures supplémentaires
 4. La gestion du quadrimestre
- **B. La rémunération du travail**
 1. La composition du salaire

2. Les minimas conventionnels
 3. Le bulletin de salaire
- **C. La gestion des congés**
 1. Les congés payés
 2. Les autres congés
 - **D. L'incidence de la maladie et de l'accident du travail**
 1. La suspension du contrat de travail
 2. Le maintien du salaire
 3. La reprise du travail
 - **E. Le pouvoir disciplinaire de l'employeur**
 1. Le règlement intérieur
 2. La nature et l'échelle des sanctions
 3. Les procédures à respecter

III. La modification du contrat de travail

- **A. Les différentes causes de modification**
- **B. Les conditions de forme à respecter**
- **C. Les conséquences d'un refus du salarié**

IV. La rupture du contrat de travail

- **A. Le licenciement pour motif personnel**
 1. Les motifs
 2. La procédure
 3. Les indemnités
- **B. Le licenciement collectif**
 1. Le motif économique
 2. La procédure
 3. Les indemnités
- **C. La rupture conventionnelle**
 1. Opportunité pour l'entreprise et le salarié
 2. Les formalités préalables à la rupture
 3. L'homologation
 4. Les droits du salarié
- **D. Les autres cas de rupture**
 1. La démission
 2. La retraite
 3. La prise d'acte de la rupture
 4. La résiliation judiciaire



LA CHAMBRE SYNDICALE DU DÉMÉNAGEMENT

au service des professionnels depuis 1890

FORMATION SOCIALE > Juridique

Comment exercer légitimement son pouvoir disciplinaire

- DATE :** 21 février 2013
DUREE : 1 journée (7 heures)
TARIF : 185 € HT par participant pour les entreprises de moins de 30 salariés / 285 € HT par participant pour les entreprises de plus de 30 salariés (Hors frais de repas et d'hébergement)
LIEU : Chambre syndicale du déménagement
73/83 rue Jean Lolive
93100 Montreuil
PUBLIC : Chefs d'entreprises, responsables des ressources humaines, responsable paie, toute personne ayant en charge les dossiers du personnel

CONTACT-INSCRIPTION

Julie LOUSSERT :
01.49.88.61.40
jloussert@csdemenagement.fr

www.csdemenagement.fr

Objectifs

- Exercer son autorité dans un cadre qui légitime la sanction
- Savoir quel comportement adopter face à un comportement fautif ;
- Savoir choisir la sanction appropriée ;
- Savoir comment mettre en place cette sanction et conduire un entretien.

Programme :

INTERVENANT : Julie LOUSSERT-conseillère juridique et social CSD

I. Le règlement intérieur

- **A. Le champ d'application**
- **B. Le contenu du règlement intérieur**
 1. La discipline
 2. L'hygiène et la sécurité
 3. Les clauses interdites

II. Les enjeux de l'exercice du pouvoir disciplinaire

- **A. Se poser les bonnes questions avant de sanctionner**
 1. Le rôle du manager dans l'appréciation de la faute
 2. Mesurer les conséquences d'une sanction sur le salarié, sur l'équipe et sur le climat social
- **B. Utiliser la sanction appropriée**
 1. Les différentes sanctions
 2. L'appréciation proportionnelle de la sanction
 3. La gradation des sanctions
 4. Les sanctions interdites

III. Exercer le pouvoir disciplinaire

- **A. La convocation**
 1. La fixation de la date de l'entretien
 2. Le contenu obligatoire
- **B. L'entretien préalable**
 1. Les règles à respecter
 2. Les comportements appropriés et les erreurs à éviter
- **C. La notification de la sanction**
 1. Le délai de réflexion
 2. Les principes de rédaction

IV. Le licenciement disciplinaire

- **A. Les différentes fautes**
 1. Faute sérieuse
 2. Faute grave
 3. Faute lourde
- **B. La procédure**
- **C. Les suites de la rupture**
 1. Le préavis
 2. Les indemnités
 3. Le droit au chômage

V. Limiter les risques

- **A. Eviter les pratiques discriminatoires**
- **B. Exercice du pouvoir disciplinaire et harcèlement moral**
- **C. Les risques de contentieux**



LA CHAMBRE SYNDICALE DU DÉMÉNAGEMENT

au service des professionnels depuis 1890

FORMATION SOCIALE > Paie

Paie (perfectionnement- Les allègements de charges)

- DATE :** 26 mars ou 22 octobre 2013
- DUREE :** 1 journée (7 heures)
- TARIF :** 185 € HT par participant pour les entreprises de moins de 30 salariés / 285 € HT par participant pour les entreprises de plus de 30 salariés (Hors frais de repas et d'hébergement)
- LIEU :** Chambre syndicale du déménagement
73/83 rue Jean Lolive
93100 Montreuil
- PUBLIC :** **Très expérimenté**
Chefs d'entreprises, responsables des ressources humaines, responsable paie, toute personne ayant en charge les dossiers du personnel

Objectifs :

- Se **rassurer** sur la conformité de la fiche de paie en adéquation avec la législation en vigueur
- **Maîtrise** de la loi TEPA-FILLON, et sa grande réforme de 2012 sur les HS non exonérées...
- **S'approprier la subtilité** d'interprétation des textes européens relatifs à la durée de conduite, pause, repos
- **Cohérence** d'interprétation de la réglementation française dédiée au déménagement sur la durée du travail ou de service.

Programme :

INTERVENANT : Francis MERON
Consultant AFT-IFTIM FC

I. Maîtrise sur la présentation de la fiche de paie en conformité avec la législation en vigueur.

A. Les modes de rémunération

1. Taux horaire conventionnel et politique salariale en 2012
2. GAR : garantie annuelle de rémunération
3. GMA : garantie minimale de rémunération de l'amplitude (roulants)
4. Les primes et gratifications
5. Les pauses et repos

B. Les frais de déplacement en 2012

C. La transparence et le traitement des temps

1. Les mentions obligatoires du bulletin de paie
2. Le décompte des temps de service
3. Les heures d'équivalence
4. La majoration des heures à 25% et à 50%
5. Les vraies heures supplémentaires réellement effectuées
6. Les heures d'absence (jours d'absence), CP, fériés, maladie...
7. Exemples d'application en commun

CONTACT-INSCRIPTION

Julie LOUSSERT :
01.49.88.61.40
jloussert@csdemenagement.fr

www.csdemenagement.fr

8. Réduction TEPA-FILLON (**maîtrise** de la réforme 2012...petit rappel si besoin de la réforme 2011), annualisation des réductions de charges...

9. Les heures supplémentaires «structurelles» non travaillées et exonérées

10. Le prorata des heures supplémentaires "habituelles" non travaillées et exonérées

D. Les spécificités en déménagement

1. Les garanties de rémunération
2. Heures de conduite en équipage (100% Rémunérées et 50% en TTE sous conditions)
3. Les heures de liaisons, IDAJ...
4. Les forfaits
5. L'abattement de 20% pour frais professionnels
6. Le quadrimestre

II. Maîtrise du règlement européen 561/2006 relatif à la durée de conduite, pause et repos et de la directive européenne 2002/15/CE

A. Le règlement européen 561/2006

1. Définitions et durées de conduite
2. Définitions et durées des temps de pause
3. Notion de conduite en équipage

B. La directive européenne 2002/15/CE

1. Définition des temps d'activité du conducteur
2. Notion de temps de travail et liens avec la réglementation française

III. Maîtrise de la réglementation française sur la durée du travail ou du temps de service dédiée au déménagement (décret 83-40 du 26 janvier 1983 modifié)

A. Les temps constitutifs du temps de service et les seuils maximums

B. Les heures supplémentaires et le repos compensateur

C. La notion d'amplitude

D. Le travail de nuit

E. La pause française relative à la durée du travail sous la référence du code des transports.



LA CHAMBRE SYNDICALE DU DÉMÉNAGEMENT

au service des professionnels depuis 1890

FORMATION SOCIALE > Gestion des ressources humaines

Gestion sociale : situation de crise

DATE: EN ATTENTE

DUREE : 1 journée (7 heures)

TARIF :- 185 € HT par participant pour les entreprises de moins de 30 salariés / 285 € HT par participant pour les entreprises de plus de 30 salariés (Hors frais de repas et d'hébergement)

LIEU : Chambre syndicale du déménagement
73/83 rue Jean Lolive
93100 Montreuil

PUBLIC : Chefs d'entreprises, responsables des ressources humaines, responsable paie, toute personne ayant en charge les dossiers du personnel

CONTACT-INSCRIPTION

Julie LOUSSERT :

01.49.88.61.40

jloussert@cسدemangement.fr

www.cسدemangement.fr

Objectifs :

- Employer des moyens pour gérer socialement un **environnement économique difficile** en s'appuyant sur des outils de Prévention : **chômage partiel**, gestion anticipée des congés payés /RTT et RC, prévention des **licenciements économiques** (maîtrise et processus)

- d'indemnisation, montant régime fiscal et social
- Chômage partiel et formation
- Gestion anticipée des congés payés, des RTT, et des RC
- Prévention des licenciements économiques : recours à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences

Programme :

INTERVENANT : EN ATTENTE

I- Avoir un panorama complet des outils de prévention

- Chômage partiel
- Gestion anticipée des congés payés, des RTT et RC
- Prévention des licenciements économiques
- La renégociation des accords collectifs et les avenants au contrat de travail

II- Maîtriser les outils de prévention pour pouvoir choisir les mieux adaptés à la situation de l'entreprise

- Chômage partiel : condition d'attribution de l'aide publique et conventionnelle, durée

III- Planifier les actions préventives à entreprendre compte tenu de sa situation économique

- Les combinaisons possibles des outils de prévention « rapide » chômage partiel et gestion anticipée des congés payés/RTT/RC en fonction de la situation de l'entreprise

IV- Maîtriser toutes les conditions du licenciement économique afin de pouvoir le gérer dans les meilleures conditions

- Rappel des textes régissant le licenciement économiques (qu'est-ce qu'une cause économique, le reclassement)
- Comment gérer le licenciement économique (licenciement collectif, individuel, en fonction de la présence ou non d'instance représentative du personnel)
- Contrôle judiciaire et sanctions (Action des salariés et des syndicats : procédure, contrôle du juge)



LA CHAMBRE SYNDICALE DU DÉMÉNAGEMENT

au service des professionnels depuis 1890

FORMATION SOCIALE > Gestion des ressources humaines

Gérer le parcours professionnel de son collaborateur

DATE: EN ATTENTE

DUREE : 1 journée (7 heures)

TARIF : 185 € HT par participant pour les entreprises de moins de 30 salariés / 285 € HT par participant pour les entreprises de plus de 30 salariés
(Hors frais de repas et d'hébergement)

LIEU : Chambre syndicale du déménagement
73/83 rue Jean Lolive
93100 Montreuil

PUBLIC : Chefs d'entreprises, responsables des ressources humaines, responsable paie, toute personne ayant en charge les dossiers du personnel

CONTACT-INSCRIPTION

Julie LOUSSERT :

01.49.88.61.40

jloussert@csdemenagement.fr

www.csdemenagement.fr

Objectifs :

Décrire la **gestion du parcours professionnel** afin d'identifier les aspirations de ses collaborateurs, en inscrivant **l'entretien professionnel** et **la formation professionnelle** dans cette gestion.

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Mettre en œuvre l'entretien professionnel
- Définir un plan de formation en fonction des projets professionnels de ses collaborateurs.

Programme :

INTERVENANT : EN ATTENTE

I- Sensibiliser les participants aux enjeux d'une gestion du parcours professionnel

- Maintien des compétences dans l'entreprise
- Sécurisation du parcours professionnel du collaborateur

II- Maîtriser l'entretien professionnel comme outil de repérage des potentiels et des aspirations des salariés

- Le dispositif,
- Les enjeux,
- Les finalités

III- Utiliser la formation : outil de gestion des compétences du salarié

- Le recueil des besoins
- L'élaboration du plan de formation
- Le financement de la formation
- Les dispositifs de formation
- Lien entre compétences et formation



LA CHAMBRE SYNDICALE DU DÉMÉNAGEMENT

au service des professionnels depuis 1890

FORMATION SOCIALE > Gestion des ressources humaines

Processus et outils opérationnel RH

DATE: EN ATTENTE

DUREE : 1 journée (7 heures)

TARIF : 185 € HT par participant pour les entreprises de moins de 30 salariés / 285 € HT par participant pour les entreprises de plus de 30 salariés
(Hors frais de repas et d'hébergement)

LIEU : Chambre syndicale du déménagement
73/83 rue Jean Lolive
93100 Montreuil

PUBLIC : Chefs d'entreprises, responsables des ressources humaines, responsable paie, toute personne ayant en charge les dossiers du personnel

CONTACT-INSCRIPTION

Julie LOUSSERT :

01.49.88.61.40

jloussert@cudeménagement.fr

www.cudeménagement.fr

Objectifs :

Démontrer **l'importance des ressources humaines** et de leur **gestion dans l'entreprise** pour rester **compétitif**.

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Prouver la nécessité d'une gestion des RH dans son entreprise,
- Décomposer les interactions de chaque processus RH
- D'identifier les éléments de réussite d'une gestion RH : la communication et la délégation

Programme :

INTERVENANT : EN ATTENTE

I- Identifier les outils de GRH et les processus de mise en œuvre

- **Recrutement et réintégration**
 - o Les enjeux d'un recrutement réussi
 - o Les étapes d'un recrutement réussi
 - o Les éléments clés de réussite/pièges à éviter

- o Mise en place d'une réintégration réussie
- **Fidélisation des collaborateurs**
 - o Pourquoi fidéliser les collaborateurs ?
 - o Les outils de fidélisation du salarié (rémunération, entretien professionnel...)
- **Gestion de la formation**
 - o Formation des besoins
 - o Elaboration d'un plan de formation pour une PME
 - o Financement des actions de formation
- **Gestion des compétences**
 - o Identification des emplois sensibles et stratégiques / des compétences stratégiques
 - o Identification des potentiels
 - o L'anticipation de la mobilité des compétences

II- Se donner les moyens de réussir la mise en place de la gestion des ressources humaines : communiquer et déléguer

- **Communication avec ses collaborateurs**
 - o Identification de l'outil le mieux approprié en fonction du nombre de collaborateurs
- **Délégation du pouvoir de communication**
 - o Son encadrement opérationnel



LA CHAMBRE SYNDICALE DU DÉMÉNAGEMENT

au service des professionnels depuis 1890

FORMATION REGLEMENTAIRE

La responsabilité pénale du chef d'entreprise

DATE: 3 et 4 avril 2013

DUREE : 2 journées (14 heures)

TARIF :- 370 € HT par participant pour les entreprises de moins de 30 salariés / 570 € HT par participant pour les entreprises de plus de 30 salariés (Hors frais de repas et d'hébergement)

LIEU : Chambre syndicale du déménagement
73/83 rue Jean Lolive
93100 Montreuil

PUBLIC : Chefs d'entreprises, responsable juridique, responsable des ressources humaines

Objectifs :

Permettre aux participants d'appréhender le cadre d'application de **la notion de responsabilité pénale et mettre en œuvre les outils de gestion du risque pénal** dans l'entreprise.

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Définir les matières objet de responsabilité pénale au sein de l'entreprise.
- Mettre en place les outils de gestion du risque pénal au sein de l'entreprise.

Programme :

INTERVENANT : Christophe KRAUSS – conseiller juridique et social CSD

I- Les enjeux de la responsabilité pénale

- o Les différentes sortes de responsabilité (civile, pénale, autres...)
- o Le pénal répressif et non assurable / le civil réparateur et assurable
- o Les différents types de faute (positive et d'abstention)
- o Responsabilité des personnes physiques et des personnes morales
- o Les autres champs de responsabilité : social, sécurité sociale, environnement, fiscal
- o Le principe de la légalité des crimes et des peines.

II- Qui endosse la responsabilité pénale ?

- o Le chef d'entreprise

CONTACT-INSCRIPTION

Julie LOUSSERT :

01.49.88.61.40

jloussert@csdemenagement.fr

www.csdemenagement.fr

- o La délégation de pouvoirs, un moyen de maîtriser son risque pénal
- o Les conditions de validité d'une délégation de pouvoirs
- o Passer à une culture de l'écrit, le mode de preuve en pénal
- o Ce qui échappe à la délégation de pouvoirs
- o Les formes alternatives à la délégation de pouvoir.

III- Le risque pénal pour un transporteur / un déménageur

- o En tant que propriétaire d'un parc de véhicule
- o En tant qu'employeur des salariés
- o Les normes à respecter : code de la route, normes sociales, environnementales
- o La responsabilité comme donneur d'ordres
- o La responsabilité en matière de location de matériel (camions, monte-meubles)
- o La complicité en matière de travail dissimulé & la notion de prix anormalement bas.

IV- Les moyens de se prémunir contre le risque pénal

- o Appliquer la Loi
- o S'assurer que le personnel l'applique
- o Mettre en place des délégations de pouvoirs
- o Les modes de preuve au pénal
- o Disposer dans son réseau d'un conseil spécialisé
- o Ne pas oublier « la présomption d'innocence ».



LA CHAMBRE SYNDICALE DU DÉMÉNAGEMENT

au service des professionnels depuis 1890

FORMATION REGLEMENTAIRE

La réglementation générale dans le déménagement

DATE: 11 et 12 décembre 2013

DUREE : 2 journées (14 heures)

TARIF :- 370 € HT par participant pour les entreprises de moins de 30 salariés / 570 € HT par participant pour les entreprises de plus de 30 salariés (Hors frais de repas et d'hébergement)

LIEU : Chambre syndicale du déménagement
73/83 rue Jean Lolive
93100 Montreuil

PUBLIC : Chefs d'entreprises, responsable d'exploitation

CONTACT-INSCRIPTION

Julie LOUSSERT :

01.49.88.61.40

jloussert@csdemenagement.fr

www.csdemenagement.fr

Objectifs : EN ATTENTE

Programme :

INTERVENANT : Christophe KRAUSS - conseiller juridique et social à la CSD

[En cours d'élaboration](#)



LA CHAMBRE SYNDICALE DU DÉMÉNAGEMENT

au service des professionnels depuis 1890

FORMATION REGLEMENTAIRE

La réglementation dans les marchés publics

DATE: 19 et 20 février 2013

DUREE : 2 journées (14 heures)

TARIF : 370 € HT par participant pour les entreprises de moins de 30 salariés / 570 € HT par participant pour les entreprises de plus de 30 salariés (Hors frais de repas et d'hébergement)

LIEU : Chambre syndicale du déménagement
73/83 rue Jean Lolive
93100 Montreuil

PUBLIC : Chefs d'entreprises, commerciaux, responsable d'exploitation

CONTACT-INSCRIPTION

Julie LOUSSERT :

01.49.88.61.40

jloussert@csdemenagement.fr

www.csdemenagement.fr

Objectifs :

Permettre aux participants d'appréhender le cadre législatif et réglementaire de réponse à des **marchés publics et des appels d'offres publics** ainsi que de fournir des outils de réponse aux marchés publics publiés par l'Etat et les Collectivités Locales.

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Connaître le cadre législatif et réglementaire des marchés publics,
- Connaître le cadre de réponse d'un marché public de l'Etat et des collectivités Locales.

Programme :

INTERVENANT : Christophe KRAUSS- conseiller juridique et social à la CSD

I- La notion de Marché Public

- o Le champ d'application du Code des marchés publics
- o Les entités adjudicatrices
- o L'allotissement
- o Les mentions obligatoires dans les marchés publics
- o Le cahier des charges
- o Les différentes catégories de contrats publics

II- Les différentes procédures en marchés publics

- o Les seuils de publicité et procédures
- o L'appréciation des seuils
- o Les délais de procédures
- o Procédure adaptée : l'organisation de la publicité
- o L'appel d'offres
- o Le dialogue compétitif

III- Le choix du titulaire et l'attribution

- o Examen des candidatures et des offres
- o La sélection des candidats
- o Le choix des offres : Critères de jugement
- o L'information des candidats éliminés
- o La motivation du rejet des offres
- o La notification du marché

IV- L'exécution du marché et la fin du marché

- o Le règlement financier du marché
- o La notion de service fait
- o Les délais de paiement
- o Les recours
- o Les sanctions
- o La fin du marché



LA CHAMBRE SYNDICALE DU DÉMÉNAGEMENT

au service des professionnels depuis 1890

FORMATION REGLEMENTAIRE

Les contrats dans le déménagement

DATE : 20 et 21 novembre 2013

DUREE : 2 journées (14 heures)

TARIF :- 370 € HT par participant pour les entreprises de moins de 30 salariés / 570 € HT par participant pour les entreprises de plus de 30 salariés (Hors frais de repas et d'hébergement)

LIEU : Chambre syndicale du déménagement
73/83 rue Jean Lolive
93100 Montreuil

PUBLIC : Chefs d'entreprises, commerciaux, responsable d'exploitation

CONTACT-INSCRIPTION

Julie LOUSSERT :

01.49.88.61.40

jloussert@csdemenagement.fr

www.csdemenagement.fr

Objectifs : EN ATTENTE

Programme :

INTERVENANT : Christophe KRAUSS- conseiller juridique et social à la CSD

[En cours d'élaboration](#)



LA CHAMBRE SYNDICALE DU DÉMÉNAGEMENT

au service des professionnels depuis 1890

FORMATION COMMERCIALE > Généraliste

Techniques de vente

- DATE :** 3 et 4 décembre 2013
DUREE : 2 journées (14 heures)
TARIF : 370 € HT par participant pour les entreprises de moins de 30 salariés / 570 € HT par participant pour les entreprises de plus de 30 salariés (Hors frais de repas et d'hébergement)
LIEU : AFT-ITFIM
30 rue de Paradis
75010 PARIS
PUBLIC : Chefs d'entreprises, commerciaux, vendeurs

CONTACT-INSCRIPTION

Julie LOUSSERT :
01.49.88.61.40
jloussert@csdemenagement.fr
www.csdemenagement.fr

Objectifs

- Etre capable de réaliser une vente en déménagement ;
- Utiliser une méthode de vente ;
- Atteindre les objectifs.

Programme :

INTERVENANT : Kevin GLEVAREC
Formateur AFT-IFTIM FC

I. Les techniques de communication

Les freins et obstacles à la communication

II. Les techniques de vente

- A. La préparation
- B. Les phases de l'entretien
- C. L'écoute active
- D. Le questionnement
- E. La reformulation
- F. Le suivi d'un plan
- G. Le suivi du client
- H. La relance

III. Les produits de déménagement

- A. Définition des produits
- B. Etablir un argumentaire par produit

IV. L'entreprise

- A. La connaissance de son entreprise
- B. Les produits spécifiques de votre société

Ce stage est basé sur une pédagogie active avec une forte implication des stagiaires lors de mises en situation, notamment de cubage



LA CHAMBRE SYNDICALE DU DÉMÉNAGEMENT

au service des professionnels depuis 1890

FORMATION COMMERCIALE > Déménagement international

Vendre et maîtriser un déménagement international import / export

- DATE :** 12 et 13 novembre 2013
DUREE : 2 journées (14 heures)
TARIF : 370 € HT par participant pour les entreprises de moins de 30 salariés / 570 € HT par participant pour les entreprises de plus de 30 salariés (Hors frais de repas et d'hébergement)
LIEU : Chambre syndicale du déménagement
73/83 rue Jean Lolive
93100 Montreuil
PUBLIC : Chefs d'entreprises, commerciaux, vendeurs avec des connaissances en transport

CONTACT-INSCRIPTION

Julie LOUSSERT :
01.49.88.61.40
jloussert@csdemenagement.fr

www.csdemenagement.fr

Objectifs

- Vendre du déménagement à l'export et à l'import
- Prendre en charge un dossier de déménagement à l'international ou DOM-TOM en maîtrisant les contraintes administratives et financières
- Maîtriser l'ensemble de la chaîne documentaire, de la demande à la réalisation de l'opération

Programme :

INTERVENANT : Luc LE FLOC
Formateur AFT-IFTIM FC

I. La gestion commerciale

- A. Les organismes internationaux de déménagements internationaux
- B. La recherche de correspondants dans les pays de destination et de départ
- C. La relation avec les transitaires
- D. Les informations à fournir par le client
- E. La cotation d'une opération
- F. Le suivi du client

II. La gestion administrative

- A. Les documents de base, les obligations
- B. L'organisation administrative adaptée
- C. Le suivi documentaire
- D. L'international et les DOM-TOM

III. La gestion technique

- A. Les différents modes d'expéditions, leurs supports, les fournisseurs
- B. Les vérifications à l'expédition et à la réception
- C. Les particularités à l'empotage et au dépotage des unités de charge (TC20', 40')
- D. Le travail des opérateurs et l'organisation de l'opération

IV. La chaîne documentaire export/import

- A. Documents commerciaux
- B. Documents de transport (routier, aérien, maritime)
- C. Documents d'origine, de douane
- D. Certificat d'origine, licences, déclaration d'échange de biens
- E. Certificats de qualité et de contrôle
- F. Spécificités des produits sensibles
- G. Inventaires et prises de réserves

V. Les assurances

- A. Les obligations des parties
- B. Les avaries et les particularités en fonction du mode de transport

VI. Incoterms 2000 et spécificités transports internationaux

- A. Incoterms 2000 (zoom sur les 13 Incoterms - transfert de risques, de frais, de responsabilités)
- B. Spécificités des transports internationaux : routier, aérien, maritime, fluvial



LA CHAMBRE SYNDICALE DU DÉMÉNAGEMENT

au service des professionnels depuis 1890

FORMATION EXPLOITATION > Déménagement national

Chef d'équipe

- DATE :** 6 et 7 février 2013
- DUREE :** 2 journées (14 heures)
- TARIF :** 370 € HT par participant pour les entreprises de moins de 30 salariés / 570 € HT par participant pour les entreprises de plus de 30 salariés (Hors frais de repas et d'hébergement)
- LIEU :** Chambre syndicale du déménagement
73/83 rue Jean Lolive
93100 Montreuil
- PUBLIC :** Déménageurs professionnels, chefs d'équipe

CONTACT-INSCRIPTION

Julie LOUSSERT :
01.49.88.61.40
jloussert@csdemenagement.fr

www.csdemenagement.fr

Objectif

- Etre capable d'établir une relation commerciale avec le client, tout en préservant les intérêts de l'entreprise

Programme :

INTERVENANT : Cyrille Fortin, formateur AFT-IFTIM FC

I. Les techniques de communication

- A. Les freins et obstacles à la communication (perception et préjugés, les stéréotypes, la transmission des messages)
- B. Les situations à connaître (typologie des clients, calmer le client)

II. La qualité et les produits

- A. Normes NF
- B. Normes ISO
- C. FAIM (si FIDI)
- D. Les produits de déménagement de l'entreprise

III. La relation avec le client

- A. L'accueil
- B. L'arrivée chez le client (annoncer son entreprise et le travail qui va être fait, comment)
- C. La présentation de l'équipe (la tenue, la présentation, sourire, se présenter, appeler les autres par leur nom, écouter, regarder)
- D. Comment annoncer les avaries repérées, qui le fait ?

IV. La technique

- A. Les produits
- B. La réglementation transport
- C. La connaissance du dossier : catégorie choisie, particularités, etc.
- D. L'inventaire
- E. Organiser l'équipe
- F. La livraison (faire préciser le chargement)

V. La remontée de l'information vers l'entreprise

- A. Les avaries
- B. Les difficultés rencontrées



LA CHAMBRE SYNDICALE DU DÉMÉNAGEMENT

au service des professionnels depuis 1890

FORMATION EXPLOITATION > Déménagement national Responsable d'exploitation

- DATE :** 22-23 janvier 2013 / 28 février et 1^{er} mars 2013 / 10 et 11 avril 2013
- DUREE :** 6 journées (42 heures) en 3 fois 2 jours
- TARIF :** 1100 € HT par participant pour les entreprises de moins de 30 salariés / 1710 € HT par participant pour les entreprises de plus de 30 salariés (Hors frais de repas et d'hébergement)
- LIEU :** Chambre syndicale du déménagement
73/83 rue Jean Lolive
93100 Montreuil
- PUBLIC :** Chefs d'entreprises, commerciaux, vendeurs

CONTACT-INSCRIPTION

Julie LOUSSERT :
01.49.88.61.40
jloussert@csdemenagement.fr

www.csdemenagement.fr

Objectifs

- Optimiser les moyens à mettre en place dans la réalisation du planning d'exploitation
- Gérer une exploitation de déménagement

Programme :

INTERVENANTS : Nicolas LOTADOS- Formateur AFT-IFTIM FC

I. La réglementation et les coûts

- A. Les conditions générales de déménagement (national et transfert)
- B. Etude du coût de revient
- C. Les postes du coût de revient et les incidences sur l'exploitation

II. Les moyens humains

- A. La législation du travail
- B. Les différents contrats de travail et l'incidence sur l'exploitation
- C. Les frais de déplacement

III. Les véhicules

- A. Les types de véhicules, leurs contraintes, la législation
- B. Les matériels de manutention : chariot, monte-meubles et hayons
- C. Le suivi

IV. Les emballages

- A. Les emballages adaptés aux prestations et au type de déménagement : international, national, transfert
- B. Leur utilisation en minimisant les coûts

V. Les logiciels et leur utilisation

- A. Logiciels de déménagement
- B. Excel

Cette formation est organisée à partir des postes du compte d'exploitation et du coût de revient car si le commercial doit vendre, l'exploitation doit optimiser les coûts pour générer des économies essentielles pour dégager de la marge.

Des mises en situation sont réalisées. Des documents pratiques d'exploitation sont remis aux stagiaires : fiche d'exploitation, planning.



LA CHAMBRE SYNDICALE DU DÉMÉNAGEMENT

au service des professionnels depuis 1890

FORMATION EXPLOITATION > Transfert Chef d'équipe

- DATE :** 15 et 16 octobre 2013
DUREE : 2 journées (14 heures)
TARIF : 370 € HT par participant pour les entreprises de moins de 30 salariés / 570 € HT par participant pour les entreprises de plus de 30 salariés (Hors frais de repas et d'hébergement)
LIEU : Chambre syndicale du déménagement
73/83 rue Jean Lolive
93100 Montreuil
PUBLIC : Chefs d'équipe, déménageurs professionnels

CONTACT-INSCRIPTION

Julie LOUSSERT :
01.49.88.61.40
jloussert@csdemenagement.fr

www.csdemenagement.fr

Objectif

- Etre capable d'être l'interlocuteur direct du client, tout en préservant les intérêts de l'entreprise

Programme :

INTERVENANT : Kevin GLEVAREC, formateur AFT-IFTIM FC

I. Les techniques de communication

- A. Rappel sur les techniques de communication
- B. La relation avec le client
- C. Le management de l'équipe

II. La technique

- A. Les documents utiles pour le transfert ; la fiche d'exploitation, l'ordre de mission
- B. La réglementation
- C. Les moyens mis en œuvre : transpalettes, roll, chariots élévateurs, etc.
- D. Les autorisations et permis nécessaires
- E. Les particularités : archives, machines, les poids lourds
- F. La mise en place des équipes : les horaires, le délai imparti, les obligations, etc.
- G. La gestion des personnels des autres équipes
- H. Les états des lieux au début et en fin de chantier : abords, escaliers, pièces, encadrements portes et fenêtres, etc.
- I. Le traitement des problèmes et difficultés rencontrés en cours de chantier
- J. La prise de réserve

III. La remontée de l'information vers l'entreprise

- A. Les avaries
- B. Les difficultés rencontrées



LA CHAMBRE SYNDICALE DU DÉMÉNAGEMENT

au service des professionnels depuis 1890

FORMATION EXPLOITATION > Transfert

Contremaître / Coordinateur

- DATE :** 16 au 18 avril 2013
DUREE : 3 journées (21 heures)
TARIF : 550 € HT par participant pour les entreprises de moins de 30 salariés / 850 € HT par participant pour les entreprises de plus de 30 salariés (Hors frais de repas et d'hébergement)
LIEU : Chambre syndicale du déménagement
73/83 rue Jean Lolive
93100 Montreuil
PUBLIC : Chefs d'équipe, contremaîtres, coordinateurs

CONTACT-INSCRIPTION

Julie LOUSSERT :
01.49.88.61.40
jloussert@csdemenagement.fr

www.csdemenagement.fr

Objectifs

- Préparer le départ des équipes, diriger les personnes, motiver les personnels, développer la productivité
- Assurer la responsabilité de l'organisation et de l'exploitation d'un chantier réalisé par plusieurs équipes, coordonner les activités
- Garantir la sécurité des personnels lors des opérations et le respect des normes qualité
- Prendre des initiatives vis-à-vis des tiers, des clients et de l'entreprise
- Contrôler les travaux assurés par les équipes, préconiser les meilleures pratiques
- Atteindre les objectifs fixés en veillant à la productivité et la rentabilité
- Apprécier la portée des réserves émises par le client.

Programme :

INTERVENANT : Kevin GLEVAREC, formateur AFT-IFTIM FC

Introduction sur le rôle du contremaître dans une entreprise

I. Communication

- A. Les règles de la communication
- B. La gestion des conflits
- C. Déléguer, contrôler, rendre compte

II. Réglementation et coûts

- A. Les conditions générales de déménagement (national et transfert)
- B. Les réserves prises par le client
- C. Les réglementations sociales

III. Sécurité et qualité

- A. Les règles de sécurité concernant la manutention et le transport (chariots, élingage, chargement, monte-meubles, etc.), les matières dangereuses
- B. Les plans de prévention en entreprise cliente
- C. Les normes de qualité ISO (9001 et 14001, NF)
- D. Les contrôles techniques sur les matériels

IV. Organisation et contrôle

- A. Préparer le chantier à partir du dossier commercial et d'exploitation
- B. La communication vis-à-vis des personnels
- C. Qui fait quoi ?
- D. Promouvoir les bonnes pratiques
- E. Prendre des initiatives pertinentes
- F. La fin de chantier : les contrôles et vérification



LA CHAMBRE SYNDICALE DU DÉMÉNAGEMENT

au service des professionnels depuis 1890

FORMATION EXPLOITATION > Déménagement international

Chef d'équipe

- DATE :** 11 et 12 février 2013
DUREE : 2 journées (14 heures)
TARIF : 370 € HT par participant pour les entreprises de moins de 30 salariés / 570 € HT par participant pour les entreprises de plus de 30 salariés (Hors frais de repas et d'hébergement)
LIEU : Chambre syndicale du déménagement
73/83 rue Jean Lolive
93100 Montreuil
PUBLIC : Chefs d'équipe, déménageurs professionnels

CONTACT-INSCRIPTION

Julie LOUSSERT :
01.49.88.61.40
jloussert@csdemenagement.fr

www.csdemenagement.fr

Objectif

- Etre capable de gérer un chantier de déménagement import ou export

Programme :

INTERVENANT : Kevin GLEVAREC, formateur AFT-IFTIM FC

I. Techniques de communication

- A. Rappel sur les techniques de communication
- B. La relation avec le client
- C. La relation avec l'équipe

II. Technique

- A. Les documents utiles pour le déménagement international
- B. La préparation du déménagement : les hommes, les moyens, les outils
- C. Les emballages adaptés au type de déménagement
- D. L'état des lieux à l'arrivée et au départ du domicile client
- E. L'état des véhicules : voiture, moto
- F. La packing list
- G. La réception des conteneurs à l'export et à l'import, les contrôles à effectuer
- H. Les scellées
- I. Les documents à signer à l'export et à l'import
- J. Le chargement, la mezzanine, le barrage, etc.
- K. Le traitement des problèmes et difficultés rencontrées en cours de chantier
- L. La prise de réserve
- M. La récupération des emballages et des déchets de chantier

III. La remontée de l'information vers l'entreprise

- A. Les avaries
- B. Les difficultés rencontrées

Ce stage sera composé de jeux de rôle utilisant la vidéo et se terminera par la mise en place d'une check-list spécifique à l'international.



LA CHAMBRE SYNDICALE DU DÉMÉNAGEMENT

au service des professionnels depuis 1890

FORMATION EXPLOITATION > Archivage

La gestion d'archives

- DATE :** 5 et 6 novembre 2013
- DUREE :** 2 journées (14 heures)
- TARIF :** 370 € HT par participant pour les entreprises de moins de 30 salariés / 570 € HT par participant pour les entreprises de plus de 30 salariés (Hors frais de repas et d'hébergement)
- LIEU :** Chambre syndicale du déménagement
73/83 rue Jean Lolive
93100 Montreuil
- PUBLIC :** Chefs d'entreprise, personnel en charge d'un entrepôt de stockage d'archives

CONTACT-INSCRIPTION

Julie LOUSSERT :
01.49.88.61.40
jloussert@csdemenagement.fr

www.csdemenagement.fr

Objectif

- Donner aux participants les méthodes et les outils pour gérer les archives

Programme :

INTERVENANT : Kevin GLEVAREC, formateur AFT-IFTIM FC

I. La réglementation et l'organisation

- A. Les archives publiques
- B. Les archives médicales
- C. Les archives d'entreprises
- D. Les autorités de tutelle

II. Les moyens

- A. Les locaux, leur aménagement et les obligations en matière de conservation
- B. Les types de stockage et les unités concernées
- C. La salle de consultation
- D. Les emballages
- E. La sécurité des archives et la confidentialité de l'information

III. La gestion et la traçabilité

- A. La prise en charge des documents
- B. La gestion : analyse, tri, récolement, versement, recherche, consultation
- C. Les règles applicables aux destructions et la traçabilité
- D. La sous-traitance : les risques
- E. L'informatisation de la gestion électronique de document
- F. Les certifications existantes



LA CHAMBRE SYNDICALE DU DÉMÉNAGEMENT

au service des professionnels depuis 1890

FORMATION EXPLOITATION > Garde-meubles

Responsable de garde-meubles

- DATE :** 7 et 8 novembre 2013
DUREE : 2 journées (14 heures)
TARIF : 370 € HT par participant pour les entreprises de moins de 30 salariés / 570 € HT par participant pour les entreprises de plus de 30 salariés (Hors frais de repas et d'hébergement)
LIEU : Chambre syndicale du déménagement
73/83 rue Jean Lolive
93100 Montreuil
PUBLIC : Chefs d'entreprise, personnel en charge d'un garde-meubles

CONTACT-INSCRIPTION

Julie LOUSSERT :
01.49.88.61.40
jloussert@csdemenagement.fr

www.csdemenagement.fr

Objectifs

- Etre capable de gérer un garde-meubles

Programme :

INTERVENANT :
Kevin GLEVAREC, formateur AFT-IFTIM FC

I. La réglementation applicable

- A. Les conditions générales
- B. Le protocole de sécurité
- C. La sous-traitance

II. La gestion du garde-meubles

- A. Les entrées et sorties totales ou partielles
- B. Les inventaires
- C. L'hygiène et la sécurité
- D. Les matériels de stockage
- E. Les modes de stockage

III. Le contentieux

- A. L'assurance du garde-meubles et des mobiliers
- B. Le traitement des litiges
- C. Le traitement du contentieux et les règles de vente du mobilier

A partir d'exemples, les stagiaires sont mis en situation et doivent mettre en place les procédures adaptées : implantation, sécurité, entrées et sorties de mobilier, traitement d'un litige, etc.