

Programme de formations dernier trimestre 2020



FORMATION



Exploitation



Commerce



Social & Ressources Humaines

Ce programme de formation a été conçu par la CSD en collaboration avec AFTRAL, pour répondre au mieux aux besoins des chefs d'entreprise de déménagement.

Nous attirons votre attention sur le fait qu'en fonction de vos exigences en termes de **contenu**, de **date** ou de **lieu**, nous pouvons étudier un aménagement de ces formations en vue de vous proposer une solution.

→ Si vous avez des demandes spécifiques, merci d'en informer **Ericka Bosquet-Garnotel**, Juriste Conseil de la CSD (ebosquet@csdemenagement.fr) afin que nous puissions vous proposer des ajustements prenant en compte vos impératifs.

LA CHAMBRE SYNDICALE DU DÉMÉNAGEMENT

au service des professionnels depuis 1890

ENJEUX ECONOMIQUES ET SOCIAUX

La Chambre Syndicale du Déménagement propose un **programme de formation diversifié** pour **répondre aux besoins des entreprises**. Il s'inscrit dans le champ de la formation professionnelle continue et s'adresse tant aux salariés qu'aux chefs d'entreprises françaises de déménagement.


LIEUX DE FORMATION

- Les formations sont organisées en principe dans les locaux de l'AFTRAL à Paris (75), à Aulnay sous Bois (93), à Rungis (94) ainsi qu'au Secrétariat de la CSD 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. A partir de cinq participants, **le formateur se déplacera dans un centre AFTRAL local**.
- Par ailleurs, il est également **possible d'organiser ces formations au sein de vos locaux, spécialement pour vous**. Si vous êtes intéressés, n'hésitez pas à nous contacter.

PRISE EN CHARGE DU COÛT DES FORMATIONS

- Adresse de l'organisme dispensateur des formations :

AFTRAL / 82 rue Cardinet - 75017 Paris / numéro de déclaration d'activité : 11 75 00 91 675

- ✓ Vous trouverez dans ce document le **programme détaillé des formations** proposées par la CSD, **en partenariat avec l'AFTRAL** 
- ✓ **Les bulletins d'inscription** de chaque formation sont à télécharger sur notre site, dans la rubrique « *Nos formations* » en cliquant [ici](#).

Ce programme de formation s'organise autour de **3 pôles** :

EXPLOITATION

Acquérir ou développer de nouvelles activités connexes au déménagement et revoir notamment le rôle du Chef d'équipe.

COMMERCE

Développer vos compétences de commercial par l'apprentissage de nouvelles techniques de prospection et de vente.

SOCIAL ET RESSOURCES HUMAINES

Apprendre ou confirmer les règles spécifiques du déménagement en droit du travail, notamment en matière de gestion du personnel.



FORMATIONS EXPLOITATION

- Chef d'équipe (national) 6
- Perfectionnement des agents d'exploitation..... 7
- Perfectionnement Emballage déménagement..... 8

FORMATIONS COMMERCIALES

- Techniques de vente..... 9
- Répondre à un appel d'offre des marchés publics..... 10

FORMATIONS SOCIALES / RH

- Manager et piloter les ressources humaines..... 11
- Gérer efficacement son personnel de déménagement tout en respectant la loi..... 12
- Exercice du pouvoir disciplinaire : champ d'action de l'employeur..... 13

Calendrier des formations

FORMATIONS DERNIER TRIMESTRE 2020	LIEUX	DATES 2020	FORMATEUR	DUREE	TARIF
Chef d'équipe en déménagement	AFTRAL Aulnay Sous Bois	14 et 15 octobre	Kévin GLEVAREC	2 j	550€ HT
Manager et piloter les ressources humaines	AFTRAL Paris Villiers 17	12 et 13 novembre	Gilles MERILHOU	2 j	550€ HT
Perfectionnement des agents d'exploitation	AFTRAL Aulnay Sous Bois	17 et 18 novembre	Kévin GLEVAREC	2 j	550€ HT
Exercice du pouvoir disciplinaire : champ d'action de l'employeur	CSD Montreuil	23 novembre	Ericka BOSQUET-GARNOTEL	1 j	275€ HT
Perfectionnement Emballage déménagement	AFTRAL Rungis	24 et 25 novembre	Cyrille Fortin	2 j	550€ HT
Répondre à un appel d'offre des marchés publics	AFTRAL Paris Villiers 17	26 et 27 novembre	Mathieu TORT	2 j	550€ HT
Gérer efficacement son personnel de déménagement tout en respectant la loi	CSD Montreuil	7 et 8 décembre	Ericka BOSQUET-GARNOTEL	2 j	550€ HT
Technique de vente	AFTRAL Paris Villiers 17	15 et 16 décembre	Kévin GLEVAREC	2 j	550€ HT

Chef d'équipe (déménagement national)

AFTRAL Aulnay sous Bois : 14 & 15 octobre 2020

OBJECTIFS

- Gérer un chantier de déménagement national
- Communiquer efficacement avec le client et manager son équipe
- Assurer l'interface entre le client et les différents acteurs de l'entreprise d déménagement
- Préserver les droits de l'entreprise en cas de litige

PUBLIC

- Déménageurs professionnels
- Chefs d'équipe

INTERVENANT

Kévin GLEVAREC - Responsable pédagogique et développement en déménagement, AFTRAL

TARIF POUR 2 JOURS

- 550€ HT (Déjeuner inclus - Hors frais d'hébergement)

PROGRAMME

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. Les techniques du déménagement national

- 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

Perfectionnement des agents d'exploitation

AFTRAL Aulnay sous Bois : 17 & 18 novembre 2020

OBJECTIFS

- Etre capable d'appliquer les règles d'exploitation exigibles pour une entreprise de déménagement
- Améliorer le suivi des conducteurs et déménageurs

PUBLIC

- Chefs d'entreprise, chefs d'exploitation, agents d'exploitation

INTERVENANT

Kévin GLEVAREC - Responsable pédagogique et développement en déménagement, AFTRAL

TARIF POUR 2 JOURS

- 550€ HT (*Déjeuner inclus - Hors frais d'hébergement*)

PROGRAMME

I. Rôle de l'exploitant

- A. Définir le rôle de l'exploitant déménagement
- B. Les responsabilités
- C. Les prérequis

II. Règlementation transport

- A. Attribution des licences transport
- B. Caractéristiques véhicules, poids, formations conducteurs.
- C. Obligations

III. Droit du travail

- A. Code du travail
- B. Nouvelles dispositions
- C. Accords de branche

IV. Règlementation sociale

- A. Règlementation sociale européenne
- B. Accords sociaux déménagement

V. Suivi des conducteurs

- A. Suivi et conservation des données d'activités conducteurs déménageurs
- B. Livrets individuels de contrôle
- C. Traitement des heures

VI. Suivi des véhicules

- A. Visites techniques
- B. Chronotachygraphe/Limiteur de vitesse
- C. Entretien, VGP, Extincteurs

VII. Mise en place des moyens humains

- A. Ratio de mise en œuvre de déménageurs
- B. Sous-traitance

Perfectionnement Emballage déménagement

AFTRAL Rungis: 24 & 25 novembre 2020

OBJECTIFS

- Perfectionner les déménageurs dans leur technique de déménagement :
 - ❖ Emballage de la vaisselle (théorie /pratique)
 - ❖ Démontage et le remontage du mobilier (théorie/pratique)
 - ❖ Protection du mobilier (pratique)
 - ❖ Arrimage (pratique)

PUBLIC

- Tous déménageurs

INTERVENANT

Cyrille Fortin

TARIF POUR 2 JOURS

- 550€ HT (*Déjeuner inclus - Hors frais d'hébergement*)

PROGRAMME

I. Appliquer les principes d'emballage de la vaisselle aux différents contenants mis à disposition, en temps donné

- A. Théorie de l'emballage en caisse
- B. Pratique de l'emballage
- C. Au moyen de bulles, papier :
 - > En caisse,
 - > En carton,
 - > En valise auto-moulante.
 - > Barrels

II. Effectuer le montage et le démontage du mobilier en un temps donné, en respectant les consignes d'usage

- A. Théorie du démontage et du remontage

III. Adapter un type d'emballage à un mobilier et à son type de transport, réaliser des emballages spécifiques

- A. Pratique :
 - Sous couverture
 - Sous bulle kraft
 - Maritime

IV. Réaliser un arrimage de mobilier à l'intérieur d'un véhicule en vue de son transport

- A. Pratique de l'arrimage
 - Arrimage de ridelles
 - Blocage de fin de chargement (araignée)

Techniques de vente

AFTRAL Villiers : 15 & 16 décembre 2020

OBJECTIF

- Savoir prospecter, définir et appliquer une méthode de vente dans le but de signer un contrat de déménagement (valorisation des produits, qualité de service de l'entreprise...)

PUBLIC

- Chefs d'entreprises
- Commerciaux
- Vendeurs

INTERVENANT

Kévin GLEVAREC - Responsable pédagogique et développement en déménagement, AFTRAL

TARIF POUR 2 JOURS

- 550€ HT (*Déjeuner inclus - Hors frais d'hébergement*)

PROGRAMME

I – S'initier aux techniques de communication pour repérer les freins et obstacles à la relation

II – Décrire 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 - Mettre en œuvre une stratégie de prospection

- A. Définition de la prospection
- B. Analyse du fichier client
- C. Cibler les nouveaux marchés
- D. Développement de nouveaux clients
- E. Approche commerciale spécifique

IV – Définir : les produits de déménagement

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

V – Décrire son entreprise et ses produits

- A. La connaissance de son entreprise (particularité, position sur le marché, réputation compétences...)
- B. Les produits spécifiques de votre société

Répondre à un appel d'offre des marchés publics

AFTRAL Villiers 26 et 27 novembre 2020

OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les stagiaires seront capables :

- d'appréhender l'essentiel des marchés publics
- connaître le vocabulaire inhérent aux marchés publics

PUBLIC

- Responsables de services marchés et rédacteurs amenés, dans le cadre de leur activité, à lancer une procédure de marché et plus directement, à préparer les mesures de publicité.

INTERVENANT

Mathieu Tort, Formateur

TARIF POUR 2 JOURS

- 550€ HT (*Déjeuner inclus - Hors frais d'hébergement*)

Comprendre l'essentiel des marchés publics : quelles sont les sources du droit qu'il convient de respecter

Les directives communautaires de 2014 - L'ordonnance du 23 juillet 2015 - Le décret du 25 mars 2016 - Les CCAG (cahiers des clauses administratives générales) - Le contrat

Connaître le champ d'application et les principes fondamentaux

Définition des marchés et accords-cadres - Les principes généraux de la commande publique - Pouvoirs adjudicateurs et entités adjudicatrices

Identifier les acteurs de la commande publique et leur rôle (CAO, PA...)

L'acheteur - Répartition des compétences au sein du pouvoir adjudicateur (CAO, représentant du PA) - Structures particulières d'acheteurs - Groupements de commandes - Centrales d'achats Coordination d'achats

Décrire les opérateurs économiques

Toute entreprise peut-elle participer à une procédure de marché public - Forme particulière d'opérateurs économiques - Les groupements d'entreprises - La sous-traitance

Décrire les étapes préalables à la passation des marchés et accords-cadres

La détermination des besoins à satisfaire (organiser le recueil des besoins qualitatifs et quantitatifs) - La formulation des spécifications techniques - Les choix de marché : unique ou alloti ? - A quantité fixe ou fractionnée ? - A tranches ou à phases ? - La détermination du prix (ferme, actualisable, révisable) - La détermination des critères de choix et leur pondération - Les notions de variante et option - Les seuils et leurs règles de calcul - Les différents seuils - Opération de travaux, homogénéité des prestations - Opération de fourniture et de service, homogénéité de la fourniture et du service

Définir les procédures, contraintes et présentations (fiches synoptiques)

Marchés à procédure adaptée - Appel d'offres ouvert et restreint - Procédure concurrentielle avec négociation - Dialogue compétitif - Marchés négociés sans pub ni mise en concurrence

Contextualiser l'accord-cadre à marchés subséquents et/ou à bons de commande

Définition Quand et comment l'utiliser - Principe de remise en concurrence en cas de fournisseurs multiples - La conclusion des marchés - Les nouvelles dispositions applicables aux marchés à bons de commande (point jurisprudentiel)

Examiner et analyser les offres

L'examen des candidatures et des offres - Les offres anormalement basses - La présentation des candidatures et des offres par les candidats - La sélection des candidatures par le pouvoir adjudicateur - Analyse et classement des offres et choix de l'attributaire

Achever la procédure et le contrôle des marchés

Rapport de présentation, information des candidats, notification, avis d'attribution - Les contrôles des marchés (Etats, CT, Etablissement Sanitaires et Sociaux...)

Définir l'exécution des marchés

Le règlement financier (le nouveau régime des avances, acomptes et paiements) - Garanties, cessions ou nantissements

Manager et piloter les ressources humaines

AFTRAL Villiers : 12 & 13 novembre 2020

OBJECTIFS

- Se doter d'outils de communication en vue d'une plus grande aisance relationnelle selon les situations professionnelles rencontrées
- Optimiser son management par une meilleure connaissance de soi
- Savoir recruter et accompagner les collaborateurs
- Piloter et développer les compétences des collaborateurs
- Gérer les ressources humaines en prenant en compte les dispositions et évolutions réglementaires

PUBLIC

- Encadrants et dirigeants d'entreprise

INTERVENANT

Gilles Merilhou, Formateur

TARIF POUR 2 JOURS

- 550€ HT (Déjeuner inclus - Hors frais d'hébergement)

PROGRAMME

I – Se situer dans son rôle d'encadrant

- A. Identification des missions de l'encadrant
- B. Difficultés récurrentes
- C. Comportement attendu de l'encadrant
- D. Ma crédibilité de « manager »

II – Développer son aptitude à communiquer en situation professionnelle

- A. A partir de situations professionnelles vécues par les stagiaires :
 - Qu'est-ce que bien communiquer ?
 - Enjeux d'une bonne communication
 - Techniques permettant de mieux communiquer
 - Communiquer avec une équipe multi-culturelle
- B. Mises en situation

III – Adapter son Management

- A. Echanges sur les difficultés liées à son propre positionnement
- B. Identification des différents types de management
- C. Lequel privilégier ?
- D. Mieux se connaître : les forces et faiblesses de chaque stagiaire
- E. Mises en situation

IV – Gérer son stress et le stress de ses collaborateurs

- A. Facteurs de stress de l'encadrant
- B. Existe-t-il un « bon stress » ?
- C. Repérer les « non-dits », apprendre à gérer ses émotions
- D. Comment réagir à distance, par téléphone ?
- E. Etudes de cas

V – Optimiser son management en regard des contraintes de la législation sociale

- A. Différents types de contrats de travail
- B. Embauche et ses obligations
- C. Période d'essai
- D. Suspension et rupture de contrat
- E. Partenaires sociaux de l'entreprise
- F. Gestion des parcours professionnels

VI – Evaluer les pratiques professionnelles et le potentiel de mes Collaborateurs

- A. Animer mon équipe : les axes de progrès de chacun
- B. Mener efficacement un entretien individuel
- C. Détecter le potentiel de chacun : les outils d'évaluation
- D. Méthode SMART pour fixer un objectif à un collaborateur
- E. Accompagner un perfectionnement
- F. Mise en place et les points clés de la délégation
- G. Identifier une action à travailler pendant l'intersession

Gérer efficacement son personnel de déménagement tout en respectant la loi

CSD Montreuil : 7 et 8 décembre 2020

OBJECTIFS

Chaque année de nouveaux textes de loi paraissent, ce qui rend l'application du droit du travail et les relations avec votre personnel de plus en plus complexes.

Il vous faut apprendre à jongler avec différents textes (code du travail, code de la sécurité sociale, les conventions collectives...) parce que pour chaque salarié et à chaque événement du contrat de travail, des obstacles juridiques peuvent apparaître: embauche, maladies et accidents, congés payés, durée du travail, rupture du contrat de travail...

Autant de situations qui sont des risques pour l'entreprise et qui nécessitent une maîtrise pour trouver des solutions concrètes, rapides et fiables.

Pour vous aider à y voir plus clair, la Chambre Syndicale du Déménagement vous propose une formation spécifique en droit du travail et en gestion des contrats de travail adaptée au secteur du déménagement.

PUBLIC

- Chefs d'entreprise / dirigeants
- Responsables des Ressources Humaines

INTERVENANT

Ericka BOSQUET-GARNOTEL- Juriste Conseil de la CSD

TARIF POUR 2 JOURS

- 550€ HT (Déjeuner inclus - Hors frais d'hébergement)

PROGRAMME

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

- Les différents types de contrat
- La conclusion du contrat de travail
- Les formalités d'embauche

II - L'exécution du contrat de travail

- La durée du travail
- La rémunération du travail
- La gestion des congés
- L'incidence de la maladie et de l'accident du travail
- Le pouvoir disciplinaire de l'employeur
- La suspension ou le retrait de permis de vos chauffeurs

III - La modification du contrat de travail

- Les différentes causes de modification
- Les conditions de forme à respecter
- Les conséquences d'un refus du salarié

IV - La rupture du contrat de travail

- Le licenciement pour motif personnel ou disciplinaire
- Le licenciement collectif
- La rupture conventionnelle
- Les autres cas de rupture

Exercice du pouvoir disciplinaire : champ d'action de l'employeur

CSD Montreuil : 23 novembre 2020

OBJECTIFS

Parce qu'il n'est pas toujours facile de réagir face au comportement déplacé de ses salariés, la Chambre Syndicale du Déménagement vous propose une formation à l'issue de laquelle vous saurez sans peine adopter les bonnes attitudes à chaque situation.

Vous apprendrez à :

- Identifier les comportements non conformes
- Distinguer les différents degrés de fautes et de sanctions
- Maîtriser les procédures disciplinaires pour éviter les risques de contentieux

PUBLIC

- Chefs d'entreprise
- Responsables des ressources humaines

INTERVENANT

Ericka BOSQUET- GARNOTEL- Juriste Conseil de la CSD

TARIF POUR 1 JOUR

- 275€ HT (Déjeuner inclus - Hors frais d'hébergement)

PROGRAMME

I - Les sources du pouvoir disciplinaire

- A. La loi
- B. Le règlement intérieur

II - Reconnaître un agissement fautif (*exemples concrets à l'appui de la présentation*)

- A. Définition de la faute
- B. Distinguer les différentes fautes (simple, grave, lourde)
- C. Prescription des fautes (délai pour sanctionner)

III - Connaître les différentes sanctions existantes

- A. Typologie et échelle des sanctions
- B. Prescription des sanctions
- C. Sanctions interdites

IV - Enclencher la procédure disciplinaire

- A. Lorsqu'une sanction disciplinaire est envisagée
- B. Lorsqu'un licenciement est envisagé

V - Limiter les risques

Adresses et téléphones des lieux de formation :

CHAMBRE SYNDICALE DU DÉMÉNAGEMENT

73 rue Jean Lolive
93100 Montreuil

AFTRAL RUNGIS

11 Place d'Aquitaine
94150 Rungis

AFTRAL VILLIERS

46 avenue de Villiers
75017 Paris

AFTRAL AULNAY SOUS BOIS

604 rue Robert Brémond
93600 Aulnay sous Bois