

Programme de formations 2022



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 Villiers 17 (75), à AFTRAL 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

FORMATIONS SOCIALES / RH

- Gérer efficacement son personnel de déménagement tout en respectant la loi..... 10
- Exercice du pouvoir disciplinaire: champ d'action de l'employeur..... 11

Calendrier des formations

| FORMATIONS 2021 | LIEUX | DATES | FORMATEUR | DUREE | TARIF |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------|----------------|-------|--------|
| Gérer efficacement son personnel de déménagement tout en respectant la loi | AFTRAL Paris Villiers 17 | 5 & 6 octobre 2022 | Ericka | 2 j | 550€ht |
| Exercice du pouvoir disciplinaire: champ d'action de l'employeur | AFTRAL Paris Villiers 17 | 20-avr-22 | Ericka | 1 j | 275€ht |
| Perfectionnement des agents d'exploitation (Réf PMDE 00) | AFTRAL Paris Villiers 17 | 15 et 16 mars 2022 | Kévin GLEVAREC | 2 j | 550€ht |
| Technique de vente (Réf PMDE 04) | AFTRAL Paris Villiers 17 | 08 et 09 février 2022 et 08 et 09 novembre 2022 | Kévin GLEVAREC | 2 j | 550€ht |
| Chef d'équipe en déménagement (Réf PMDE 06) | AFTRAL Rungis | 17 et 18 mars 2022 | Kévin GLEVAREC | 2 j | 550€ht |
| Perfectionnement Emballage déménagement (Réf PADE 06) | AFTRAL Rungis | 21 et 22 mars 2022 | Cyrille Fortin | 2 j | 550€ht |

Chef d'équipe (déménagement national)

AFTRAL Rungis - 17 et 18 mars 2022

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 Paris Villiers 17 - 15 et 16 mars 2022

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 : 21 & 22 mars 2022

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 Paris Villiers 17 - 08 et 09 février 2022 et 08 et 09 novembre 2022

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

Gérer efficacement son personnel de déménagement tout en respectant la loi

AFTRAL Paris Villiers 17 - 5 & 6 octobre 2022

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

AFTRAL Paris Villiers 17 – 20 avril 2022

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
01 49 88 61 40

AFTRAL RUNGIS

11 Pl. d'Aquitaine
94150 Rungis

AFTRAL VILLIERS

46 avenue de Villiers
75017 Paris