

# Colloque du 25 mars 2010 à Paris

## Le mandataire en question(s)

*Sous la direction de Catherine Ferraris, avocate, et Agnès Bajou, consultante pour Acad Conseil, les sujets traités tout au long de cette journée permettront à la salle de débattre avec des interlocuteurs clés du secteur (voir liste ci-contre).*

### En matinée : le mandataire, conseiller du particulier L'application du code du travail aux particuliers employeurs

Le nouveau code du travail de mai 2008 n'a fait qu'assombrir les contours déjà imprécis de certains sujets. Rupture conventionnelle, indemnité de licenciement, durées d'essai et préavis : la loi de modernisation du marché du travail n'a pas éclairci l'horizon. Représentants de la direction générale du travail, de l'ANSP, de fédérations et de syndicats exprimeront leur position.

#### Quand le client devient consommateur

Si les organismes de défense du consommateur ne sont pas encore sollicités par ces "nouveaux" consommateurs, les conseils généraux, eux, reçoivent de plus en plus de plaintes. Après un exposé sur les risques de contentieux, le débat sera engagé avec, entre autres, la direction générale de la consommation.

### En après midi : stratégie et développement

#### Le positionnement du mandataire

Zoom sur l'expérimentation des centres de ressources prévue par le Plan II des services à la personne : la place du mandataire est en question. Les points de vue des institutionnels et des fédérations sont très attendus.

#### L'offre de service de demain

Se démarquer, opérer autrement, définir la qualité de la mission du mandataire sont des enjeux cruciaux pour l'avenir. Les témoignages de différents opérateurs de services serviront d'éclairage.

## → Infos pratiques : Le mandataire en question(s)

Judi 25 mars 2010  
de 9h à 17h30

Maison des associations  
10 rue des terres au curé  
Paris XIII  
([www.mas-paris.fr](http://www.mas-paris.fr))

Métro : Porte d'Ivry (ligne 7)  
ou Olympiades (ligne 14) -  
T3 Porte d'Ivry

Bus : PC2, lignes 27 ou 83

Tarif : 195 € TTC (pour les  
organismes ne récupérant pas  
la TVA) ou 233,22 € TTC

Renseignements et  
inscriptions avant le 17 mars  
auprès de Charles Bisio  
au 0475 785 838 et sur  
[www.iformations.fr](http://www.iformations.fr)

## Les intervenants du colloque\*

### Matinée animée par Catherine FERRARIS

#### L'APPLICATION DU CODE DU TRAVAIL AUX PARTICULIERS EMPLOYEURS (9h-11h)

- ANSP : Vincent DELPEY, directeur-adjoint
- Direction générale du travail
- Syndicats de salariés du particulier employeur
  - CFTC : Michel PARINET, permanent fédéral, président de la CPNEFP des salariés du particulier employeur
  - FO : Francine DER COURT, déléguée syndicale salariés du particulier employeur (Pas-de-Calais et Somme)
- Fédérations du secteur des services à la personne et de l'aide à domicile :
  - UNA : Ingrid ISPENIAN, directrice du service juridique
  - FEPEM : Claire GORRIAS, responsable juridique
- Geneviève FRAISSE, philosophe CNRS, auteure de «Service ou servitude», Le Bord de l'Eau, 2009 et «Du consentement», Seuil, 2007

#### QUAND LE CLIENT DEVIENT CONSOMMATEUR (11h30-13h)

- Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes
- Conseil général de la Drôme : Françoise MALLEGOL, chef de service PA/PH
- Conseil général du Rhône : Maryse VOCANSON, directrice de la coordination médico-sociale PA/PH
- Cabinet PLENITA, courtier expert en assurances, Michel ROPITEAU, directeur

### Après-midi animée par Agnès BAJOU

#### LE POSITIONNEMENT DU MANDATAIRE (14h-15h30)

- ANSP : Vincent DELPEY, directeur-adjoint
- Conseil général de la Somme : Jean-Claude PLACIARD, directeur général adjoint Solidarités, secrétaire général de l'ANDASS (Association nationale des directeurs d'action sociale et de santé des conseils généraux)
- Fédérations de services à la personne et d'aide à domicile
  - UNA : Pierre DEMORTIÈRE, directeur du développement
  - FEPEM : Martine BRASSEUR, directrice du pôle développement
- Inspection générale de l'action sociale (IGAS)

#### L'OFFRE DE SERVICE DE DEMAIN (15h30-17h30)

- Des opérateurs de service :
  - Association Re~Source (Val-d'Oise), Mireille CAYET, directrice et Karima PERROT, psychologue
  - Association Allo Services Familles (Val-de-Marne), Christiane BREDA, directrice
- Collectif d'associations mandataires :
  - Génération Mandataires, Isabelle LEMAISTRE, trésorière, directrice de l'APATD

\*sous réserve de modifications - mises à jour à suivre sur [www.iformations.fr](http://www.iformations.fr)

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

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

**Jeudi 25 mars 2010 de 9h à 17h30**

Maison des Associations - 10 rue des Terres au Curé - Paris 13<sup>ème</sup>

**Informations pratiques**

- Horaires :  
9h – 17 h 30
- Lieu :  
Maison des Associations,  
10 rue des Terres au Curé,  
Paris 13<sup>ème</sup>.
- Accès :  
Métro :  
Porte d'Ivry (ligne 7)  
Olympiades (ligne 14)  
Tramway : Porte d'Ivry (T3)  
Bus : PC2, ligne 27 – ligne  
83
- Prise en charge :  
Nous vous conseillons de  
vérifier auprès de votre  
organisme collecteur la  
possibilité d'imputer cette  
journée sur votre budget de  
formation.
- Annulation du fait du  
client :  
Votre inscription pourra être  
annulée par écrit (courrier,  
fax, mail) sans frais à  
condition de nous parvenir  
au plus tard le 18 mars  
2010.
- Contact :  
Charles Bisio :  
0475-785-838

Confirmez votre inscription en retournant ce bulletin d'inscription rempli et signé, accompagné du règlement par chèque à l'ordre de i)formations, avant le 11 mars 2010.

Aucune inscription ne sera prise en compte en l'absence du chèque correspondant.

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

**Entreprises : 195 € HT soit 233,22 € TTC**

---

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE PARTICIPANT

---

NOM : PRÉNOM :

FONCTION :

---

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LA STRUCTURE

---

NATURE JURIDIQUE :

RAISON SOCIALE :

ADRESSE :

CODE POSTAL : VILLE :

TEL : FAX :

E-MAIL :

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

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

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

- PUBLIC**
- Administrateurs, gérants, dirigeants, salariés gestionnaires d'associations ou d'entreprises mandataires
  - Responsables et agents des services PA/PH des conseils généraux, élus territoriaux
  - Agents des directions du travail
- OBJECTIFS**
- Analyser les méandres de l'application aux particuliers employeurs du nouveau code du travail et de la loi de modernisation du marché du travail
  - Étudier les principaux motifs de plainte des usagers/clients vis-à-vis des services mandataires pour mieux prévenir leurs problèmes de qualité et de responsabilité
  - Réfléchir aux opportunités et aux conséquences du Plan II de développement des services à la personne / Les centres de ressources
  - Réfléchir à l'articulation entre mode mandataire et action sociale auprès de publics fragiles dans le cadre de l'APA et de la PCH
  - Adapter l'offre de service mandataire pour répondre à l'attente des usagers/clients, notamment les utilisateurs du CESU ou de PAJEMPLOI
  - Renouveler l'offre, adapter son modèle économique, contribuer à la professionnalisation des salariés des particuliers, dans le respect des cadres réglementaires
  - Construire des critères de qualité pertinents et spécifiques au mode mandataire.
- MÉTHODOLOGIE**
- Exposés des intervenants
  - Échanges et questions/réponses
- FORMATEURS**
- Catherine FERRARIS, avocate, Cabinet FERRARIS, cabinet d'avocat spécialisé dans le droit applicable aux services à la personne
- Agnès BAJOU, consultante, ACAD CONSEIL, spécialisée dans le conseil aux organismes de services à la personne (stratégie de développement ; contenu de l'offre de services ; choix des modes opératoires et du cadre réglementaire)
- DURÉE**
- 1 jour (7 heures)  
Horaires : 9h00 à 17h30 – pause déjeuner de 13h à 14h
- TARIF**
- 163,04 € HT, soit 195 € TTC pour les organismes ne récupérant pas la TVA (associations, CCAS, Conseils Généraux)
  - 195 € HT, soit 233,22 € TTC pour les entreprises
- DATE et LIEU**
- le 25 mars 2010, Paris 13<sup>ème</sup>, Maison des associations,  
([www.mas-paris.fr](http://www.mas-paris.fr))

## Contenu

### I. Le mandataire, conseiller du particulier

**Matinée sous la direction de Catherine Ferraris**

#### **La problématique posée par le nouveau code du travail**

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

#### **Quand le client devient consommateur**

- Les obligations du code de la consommation
- La procédure de traitement des plaintes et les objectifs de contrôle des directions de la concurrence et de la consommation ; analyse des plaintes auprès des conseils généraux
- L'engagement de la responsabilité des organismes mandataires : principes et cas les plus fréquents
- Face au client consommateur de services mandataires, l'information claire et complète – aspects juridiques et exemples de dispositifs mis en place par des conseils généraux ou des organismes mandataires

### II. Stratégie & développement

**Après-midi sous la direction d'Agnès Bajou**

#### **Le positionnement du mandataire**

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

### **L'offre de service de demain**

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

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

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

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

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

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

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

## Accès depuis les principales Gares

### **Gare de Lyon :**

Ligne 14 direction Olympiades

### **Gare Saint Lazare :**

Ligne 14 direction Olympiades

### **Gare d'Austerlitz :**

RER C jusqu'à Bibliothèque François Mitterrand puis ligne 14 direction Olympiades

### **Gare Montparnasse :**

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

### **Gare de l'Est :**

Ligne 4 (direction porte d'Orléans) jusqu'à Châtelet les Halles puis ligne 14 direction Olympiades

### **Gare du Nord :**

RER D (direction Combs-la-Ville Quincy) jusqu'à Gare de Lyon puis ligne 14 direction Olympiades

**OU** Ligne 4 (direction porte d'Orléans) jusqu'à Châtelet les Halles puis ligne 14 direction Olympiades

## Colloque mandataire (s) : les bons tuyaux pour déjeuner

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

### - "Mondol Kiri"

Restaurant Khmer – spécialités du Cambodge

159 avenue de Choisy tél : 01 53 79 75 96 [www.mondolkiri.fr](http://www.mondolkiri.fr)

Attention : places limitées !

### - "La mangue verte"

Restaurant Thaï (plats chinois et vietnamiens également)

100 avenue d'Ivry tél : 01 45 82 67 55

### - "Lao Lanxang II"

Restaurant du Laos et sud est asiatique

102 avenue d'Ivry tél 01 58 89 00 00

(même maison : "Lao Lanxang" au 105 avenue d'Ivry tél : 01 45 85 19 23

et le "Rouammith" au n° 103 tél : 01 53 60 00 34

mais, a priori, pas de réservation possible dans ces deux établissements)

**Ces restaurants (cuisine élaborée aux environs de 20 € pour la carte du déjeuner) se situent à 1 quinzaine de minutes à pied de la MAS**

### - "Les olympiades"

**LE** restaurant chinois, au dessus du Paris Store, **300 places (!)**

44 avenue d'Ivry tél 01 45 84 72 21 (fax : 01 45 84 74 52)

[www.chinatownolympiades.com](http://www.chinatownolympiades.com)

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

Et puis,

### **Autour de la MAS**

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

#### - "Le Bistrot"

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

#### - "Le 10/18"

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

#### - "Le Café Pourpre"

12 rue des Châteaux des Rentiers tél : 01 45 84 88 14

À 3 mn de la MAS

#### - "Au Bon coin café"

41 rue Albert tél : 01 45 86 96 17

À 3 mn de la MAS

Et puis,

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