

# LA LETTRE

## OPCALIA PICARDIE

mars 2008  
n°3

**OPCALIA**  
PICARDIE  
PROMOTEUR DE COMPÉTENCES

AU SOMMAIRE

page 2



### UNE CHARTE QUALITE POUR LES COMMERCES PICARDS

Des consommateurs mieux reçus, mieux conseillés... deux objectifs visés par les 341 commerçants et leurs salariés qui ont suivi des formations financées par OPCALIA Picardie.

page 3



### ADHAP SERVICES, AIDE SUR-MESURE POUR LE MAINTIEN A DOMICILE

Près de 13 millions de personnes de 60 ans et plus en attente d'une réponse adaptée à leurs besoins.

page 4



### ÉGALITE HOMME/ FEMME DANS LA FORMATION

OPCALIA Picardie propose aux entreprises, EGALIA, un programme de promotion de la Formation professionnelle dédié aux femmes.

COLLECTE 2008

### Un OPCA impliqué à vos côtés

Au 29 février 2008, les entreprises versent leur contribution au titre du financement de la formation professionnelle. Proche de vous, OPCALIA Picardie facilite le traitement des cotisations formation à travers trois services : un **numéro d'appel 03 22 71 29 50** où Nathalie Devérité vous apporte toutes les réponses sur les modalités de versement de cette contribution ; Un **calcul en ligne** (calcul automatique des cotisations, paiement électronique sécurisé, édition automatique des bordereaux de versement...) accessible sur [www.opcalia-picardie.com](http://www.opcalia-picardie.com) et l'ensemble des **conseillers formation** OPCALIA Picardie, à votre écoute, pour vous aider à remplir bordereaux et déclaration.

EDITO



**Bruno CIARELLI**  
Président



**Jean-Paul SAINTOMER**  
Vice-président

### LA FORMATION, UNE VALEUR AJOUTÉE

Chaque année, les fonds versés par les entreprises au titre de la formation professionnelle auprès d'OPCALIA Picardie sont en constante progression. Cette croissance traduit votre confiance en notre OPCA et, nous vous en remercions.

Chaque jour, au cœur des territoires, OPCALIA Picardie apporte aux entreprises des services de proximité : conseil, information, élaboration de projets de formation, financement pour les aider à mieux adapter la formation à leurs besoins et à ceux des salariés. C'est ainsi qu'OPCALIA Picardie s'est associé à l'opération Charte qualité initiée par la Chambre régionale de commerce et d'industrie de Picardie. À la clé, offrir aux consommateurs le meilleur accueil et services. 362 commerces ont relevé le défi et 600 salariés sont entrés dans un parcours de formation, financé en partie par OPCALIA Picardie. Nous vous invitons à suivre cette expérience en pages centrales de notre Lettre. Investir dans la formation c'est aussi apporter pour une entreprise une plus value à ses clients, à l'exemple d'Adhap Services. Spécialisée dans les

services à la personne, cette structure s'engage, avec une forte implication de ses salariés, dans un projet de formation ambitieux pour renforcer leurs compétences dans l'accompagnement de personnes fragilisées... Une aventure humaine à découvrir en page 3. Privilégier les compétences des femmes, un autre projet auquel s'attèle OPCALIA Picardie à travers EGALIA, un programme de promotion de la formation professionnelle dédié aux salariées les moins qualifiées. Il vise également à repérer et à analyser les pratiques de formation des femmes en entreprise afin de les valoriser et de les développer auprès du plus grand nombre. N'hésitez pas à vous inscrire dans cette démarche expliquée en page 4.

# INVESTIR DANS LA FORMATION POUR UN MEILLEUR ACCUEIL



Recevoir un client avec le sourire, le conseiller, l'écouter voire attirer le regard sur une vitrine... ne s'improvise pas. C'est pourquoi, les Chambres de Commerce & d'Industrie de Picardie ont lancé une démarche qualité adaptée aux commerces de proximité. « Ce dispositif engage, sur la base du volontariat, les commerçants et leurs salariés à améliorer leurs performances en matière d'accueil et de services auprès de leur clientèle », indique Dany-Laure Lavillette, Responsable du Service Animation économique de la CRCI.

**« Pour obtenir la Charte qualité, le commerçant et son équipe doivent avoir une note globale de plus de 8 sur 10 »**

« Dans ce contexte, deux objectifs sont visés, démarrer une démarche de progrès pour le dirigeant et les salariés et renforcer la pratique de la formation au sein de ces structures », poursuit-elle. Mais, pour

les CCI de Picardie, il s'agit de trouver un financeur pour mettre en place des actions de formation appropriées.

En décembre 2005, un Accord cadre national pour favoriser le développement des compétences des TPE/PME et de leurs salariés sur les territoires est signé entre l'Assemblée des chambres françaises de commerce et d'industrie (ACFCI) et le réseau Opcalia. « Dans le cadre de cette convention, nous n'avions pas eu l'opportunité de collaborer avec Opcalia Picardie. Nous avons contacté Alexandra Feuillette, la Directrice. Nous lui avons présenté la démarche et les financements formation qu'elle engendre. Elle nous a tout de suite suivi », se félicite Dany-Laure Lavillette.

## OPCALIA PICARDIE ENTRE EN JEU

Pour obtenir la Charte qualité, le commerçant et les salariés bénéficient d'un parcours d'accompagnement qui alterne formation et conseil individualisé sur le terrain. L'objectif est de satisfaire, à l'issue de ce parcours, à 83 critères d'évaluation

qui reflètent les sept engagements pris par le commerçant, lors de son inscription, envers les consommateurs (voir encadré). En 2007, 362 commerces représentant 19 activités (agence immobilière, boulangerie, chaussures, arts de la table, cuisine, meuble, jardinerie, parfumerie, pharmacie, prêt-à-porter, salon de coiffure, services, sports, toilette...) tentent l'aventure.

**« Le fonctionnement paritaire d'OPCALIA autorise la prise en compte aussi bien des intérêts des entreprises que de leurs salariés »**

Après un pré-diagnostic du point de vente effectué par un conseiller de la Chambre de Commerce et d'Industrie (CCI), un parcours de formation est ensuite proposé au commerçant et à son équipe. « Beaucoup de ces structures ont moins de 20 salariés avec un budget formation plutôt modeste qui ne leur permet pas d'investir. Il faut aider ces très petites entreprises à accéder à la formation à travers une mobilisation de financements adaptés à leur besoin de développement. J'ai présenté au Conseil d'Administration d'Opcalia Picardie ce dispositif qui conduit à terme, à développer les compétences du chef d'entreprise et de ses salariés, à offrir de meilleures prestations et à fidéliser leur clientèle », estime Alexandra Feuillette.

## Charte qualité, 7 engagements envers les consommateurs

1. Accueillir avec amabilité et courtoisie ;
2. Recevoir dans un magasin propre et agréable ;
3. Ecouter et conseiller en véritable professionnel ;
4. Présenter une vitrine originale et attrayante ;
5. Honorer les commandes et les délais de livraison ;
6. Afficher et respecter les horaires d'ouverture ;
7. Accepter les réclamations des clients.



# TION DES CLIENTS

Résultat ? Une enveloppe de 58 000 € sur les fonds mutualisés d'Opcalia Picardie est débloquée. « Le fonctionnement paritaire d'OPCALIA autorise la prise en compte aussi bien des intérêts des entreprises et des salariés » précise-t-elle. Ainsi 600 personnes, dirigeants et collaborateurs, ont bénéficiées de formations financées par l'OPCA avec une modeste participation de 150 €. Ces sessions de formation de deux jours, sont axées prioritairement sur l'accueil et la relation à la clientèle et l'aménagement du point de vente. « Ces formations sont perçues positivement par le commerçant et son équipe. Chacun des acteurs se sent plus impliqué dans le fonctionnement du point de vente. Leur métier est reconnu », constate Dany-Laure Lavillette.

La dernière ligne droite, et non des moindres, l'évaluation des candidats effectuée par des clients mystère au téléphone ou dans le magasin. « Ce personnage apprécie la qualité du point de vente sur la base des 83 critères d'évaluation. Pour obtenir la Charte qualité, le commerçant et son équipe doivent atteindre une note de plus de 8 sur 10 », explique Dany-Laure Lavillette. Sur les 362 commerçants en lice, seuls 341 se sont vu décerner la Charte de qualité accordée pour une durée d'un an.

Pour le cru 2008, 485 commerces sont déjà sur les starting-block. Quant aux lauréats 2007, ils ont toujours la possibilité de s'améliorer en se positionnant sur de nouvelles formations, la stratégie commerciale et le merchandising. Quant à Opcalia Picardie, fort de ces bons résultats, l'OPCA a déjà débloqué une somme de 80 000€ pour les futurs stagiaires.

## ADHAP SERVICES, LES SALARIÉS S'ENGAGENT POUR OPTIMISER LE BIEN-ÊTRE DES PERSONNES FRAGILISÉES

Optimiser l'aide à la personne au quotidien tel est le credo d'Alexandre Carpentier, dirigeant d'Adhap Services®. Pour ce faire, l'entreprise investit dans la formation avec Opcalia Picardie pour offrir des prestations de qualité.

Consultant en Ressources humaines, Alexandre Carpentier, décide en 2004 de voler de ses propres ailes. En novembre 2006, il ouvre Adhap Services® à Saint-Quentin (02), une entreprise d'aide à domicile (aide à l'hygiène, au repas, gardes personnalisées, travaux ménagers, compagnie, déplacements). Aide ponctuelle ou soutien durable, Adhap Services® propose des prestations adaptées à l'environnement de chaque personne. C'est ainsi qu'Alexandre Carpentier souhaite proposer aux 15 salariés (14 femmes, un homme), tous recrutés en CDI, une formation sur la maladie d'Alzheimer. « Cette maladie touche 800 000 personnes en France. Elle conduit à une perte progressive de la mémoire, de la locution et des fonctions intellectuelles », explique Alexandre Carpentier. « Il s'agit d'aider ces malades, au travers d'activités ludiques et de gestes simples autour des cinq sens à garder des repères de leur quotidien et à trouver de l'apaisement avec leurs proches. Un travail qui ne s'improvise pas », poursuit-il. Adhérente d'Opcalia Picardie, l'entreprise contacte Marc Paquet, le délégué de l'Aisne pour s'assurer de la fiabilité du projet et comment le financer ?

### Faire d'une pierre deux coups

« D'un côté, nous avons une formation de 20 heures par salarié qui nécessitait un investissement lourd pour l'entreprise. De l'autre, les salariés étaient motivés et volontaires pour s'engager dans



cette démarche», raconte Marc Paquet. « Dans ce double contexte, nous avons alors proposé à Alexandre Carpentier et aux salariés de mobiliser le droit individuel à la formation (DIF) avec l'accord de ces derniers », poursuit-il. Cette solution a permis à l'entreprise de bénéficier des fonds de la professionnalisation pour financer en totalité la formation. « L'implication d'Opcalia Picardie a donné du sens à cette formation. En effet, les salariés ont constaté l'effort de l'entreprise en terme de formation pour leur apporter ces nouvelles compétences professionnelles avec l'opportunité pour eux d'enrichir leur CV », conclut Alexandre Carpentier. Quant à l'avenir, l'entreprise qui compte déjà 80 clients, après un an d'existence, se tourne déjà vers l'accompagnement des personnes en situation de handicap.





## OPCALIA PICARDIE S'ENGAGE EN FAVEUR DE VOS SALARIÉES

Sous les feux des projecteurs, l'égalité professionnelle homme/femme devient un enjeu de société. Une mobilisation qui n'a pas échappé à OPCALIA Picardie qui s'engage dans un programme communautaire baptisé Egalia.

En 2005, 63,8% des femmes sont actives, contre 74,5% des hommes. Cependant, 2/3 des emplois non qualifiés sont occupés par des femmes. Pour privilégier la montée en compétences des femmes les moins qualifiées, OPCALIA Picardie avec onze autres régions (Basse-Normandie, Bourgogne, Bretagne, Centre, Haute-Normandie, Ile-de-France, Limousin, Midi-Pyrénées, Pays de la Loire, Poitou Charente et Rhône-Alpes) initie et met en œuvre Egalia. En partenariat avec la Direction générale de l'emploi et de la formation professionnelle (DGEFP) et le service des droits des femmes et de l'égalité, ce dispositif bénéficie d'un cofinancement du Fonds social européen (FSE). En effet, l'égalité des chances entre les hommes et les femmes est une orientation stratégique prioritaire de l'Union européenne. Dans cette perspective, Egalia s'articule autour de trois objectifs complémentaires :

- développer la formation des salariées de premier niveau de qualifications (4 000 actions prévues) et favoriser l'augmentation de la durée moyenne de formation (20 heures minimum),
- repérer, analyser et diffuser les bonnes pratiques de formation,
- renforcer la prise en compte de l'égalité des chances homme/femme dans les politiques ressources humaines des entreprises.

### PARTICIPER À EGALIA, C'EST SIMPLE ET GRATIFIANT

Pour mettre en œuvre ce vaste programme, OPCALIA Picardie conduira une enquête auprès des entreprises qui investissent

dans la formation des femmes à l'aide de deux questionnaires. Le premier apportera un éclairage sur la façon de gérer la formation des femmes. Le second recueillera des pratiques et des méthodes exemplaires qui concilient vie professionnelle et vie familiale des femmes. La finalité de cette démarche est de valoriser et de diffuser des procédures de formation efficaces pour maintenir et développer l'activité des femmes.

Pour participer au projet Egalia, c'est simple. Il se déroule en deux ou trois temps : un entretien de prise de contact avec OPCALIA Picardie, un questionnaire à remplir en ligne en 30 minutes chrono et, éventuellement, un entretien plus approfondi de 1h30 maximum, mené auprès d'une sélection d'entreprises. En contrepartie, les entreprises qui s'engagent dans ce projet bénéficient d'un financement de 40% des coûts pédagogiques pour toute action de formation ou parcours de 20 heures et plus en faveur des femmes (période du 1er juillet 2007 au 30 juin 2008).

### Pour en savoir plus

Contactez OPCALIA Picardie, 03 44 20 38 42 ou [www.opcalia-picardie.com](http://www.opcalia-picardie.com)



## LES GUIDES SONT ARRIVÉS !

OPCALIA Picardie propose aux entreprises adhérentes de nouveaux guides édités par la structure nationale OPCALIA.



- (1) Professionnalisation, mode d'emploi
- (2) Droit individuel à la formation, mode d'emploi
- (3) Seniors, modes d'emploi
- (4) La formation en questions

### Pour en savoir plus :

OPCALIA Picardie au 03 22 71 29 50 ou sur [www.opcalia-picardie.com](http://www.opcalia-picardie.com)

## LA DÉCLARATION 2486 EST SUPPRIMÉE

La participation des employeurs de moins de 10 salariés à la formation professionnelle continue (FPC) est déclarée chaque année à la Direction générale des impôts (DGI) sur un formulaire n° 2486. Par mesure de simplification, les données relatives à ce formulaire sont désormais intégrées à la Déclaration annuelle de données sociales (DADS), qui doit être établie par les entreprises au plus tard le 31 janvier 2008.

Attention : la participation des employeurs de 10 salariés et plus à la FPC continue à être déclarée au moyen de la déclaration n° 2483.

Pour toute information complémentaire, contactez INFOPCALIA, le service juridique du réseau OPCALIA, par téléphone au 0825 86 86 08 (n° indigo : 0,15 TTC/min) par mail : [info@opcalia.com](mailto:info@opcalia.com)

## LA LETTRE

OPCALIA Picardie



Imprimé sur  
Cyclus Print 150 g  
papier garanti  
100% recyclé



Adresse postale : BP 230 - 80002 AMIENS Cedex 1

Adresse physique : 26 route d'Amiens - 80480 DURY

Téléphone : 03.22.71.29.50

Fax : 03.22.71.29.59

Email : [accueil@opcalia-picardie.com](mailto:accueil@opcalia-picardie.com)

Site : [www.opcalia-picardie.com](http://www.opcalia-picardie.com)

Directeur de publication : Alexandra Feuillette

Conception - Rédaction - Maquette : cs2a - cs2a.com - 01.72.34.22.22

Crédits photos : Fotolia, ADHAP Services

Illustrations : Stefanos.