

SERVICES À DOMICILE

RENCONTRE TRANSFRONTALIÈRE



Pas facile de concilier, au jour le jour, rentabilité économique et principes propres à l'économie sociale... Mais quand les problèmes financiers menacent la survie de l'entreprise, comment faire pour garder la tête hors de l'eau sans oublier pour qui et pour quoi on existe ? Comment pérenniser structure et emplois sans brader la qualité du service ou l'engagement social ?

Une convention claire entre le service, le client et le travailleur est un outil intéressant pour poser un cadre garantissant la qualité du service et des emplois. Quel usage en font les entreprises ? Quel contenu y mettre ?

Belges ou français ; des acteurs de terrain actifs dans l'aide-ménagère, l'aide-familiale, les petits travaux de réparation ou encore les soins à domicile présentent des **outils** et des **stratégies** pour rester fidèles à leur objet tout en relevant le défi économique. Ils témoignent d'expériences pouvant inspirer les responsables se posant les mêmes questions de part et d'autre de la frontière.

Faut-il choisir entre survie économique, qualité et engagement social ?

LUNDI
4 AVRIL 2011

LIEU

Les Cayats (salle Fontaines)
Rue de Monceau-Fontaine, 42
6031 Monceau-sur-Sambre
Participation gratuite

une organisation de

CONCERT^{es}

cress
Nord-Pas de Calais

Atout Et
FEDERATION WALLONNE DES
ENTREPRISES D'INSERTION

SAW-B
asbl

febecoop

PROGRAMME

12h - 13h Accueil et lunch convivial entre participants

13h - 14h Service de proximité et bénéficiaire : construire la relation

Une convention entre l'entreprise et son client pour garantir de bonnes conditions de travail et un service de qualité : résultats de l'étude transfrontalière sur le conventionnement par Atout EI, SAW-B, Febecoop

- Les pratiques de conventionnement : état des lieux, accompagnement et place du travailleur ?
- Présentation d'une convention-type et comment s'approprier cet outil ?

14h - 16h30 Conjuguer social et qualité quand les moyens se raréfient

- Mutualiser les ressources
Témoignages : Eric Bernard (Proxemia) - Hervé Samyn (Cortigroupe)
- Se déployer et innover
Témoignages : Henri Le Marois (CRESS NPdC) - Claudio Pescarollo (GABS)
- Former son personnel
Témoignages : Ophélie Lababsa (Ekoservices)
Dominique Vanlierde (Centre familial de Bruxelles)

16h30 Drink de clôture

LES STRATÉGIES GAGNANTES

Mutualiser les ressources : Quels partenariats nouer avec d'autres structures, même concurrentes, pour réduire les frais de fonctionnement, être plus efficace et mieux répondre aux demandes ? Comment concrétiser ces partenariats et les mettre en forme ?

Se déployer et innover : Les mutations démographiques, la crise économique offrent de nouvelles perspectives, de nouvelles niches pour les services à la personne. Comment se positionner sur ces marchés, toucher de nouveaux publics ? Comment faire des prescripteurs de services les partenaires de nos structures ?

Former son personnel : Pour limiter l'absentéisme ou ouvrir leurs travailleurs/euses à d'autres horizons professionnels, des entreprises ont créé des dispositifs de formation (internes ou externes ; individualisés ou collectifs) pour leur personnel. Comment organisent-elles le temps de travail pour permettre cette combinaison ? Comment sont financées ces formations ? Qu'apportent ces formations aux premiers concernés ? A leurs collègues ? A l'équipe d'encadrement ? Et à l'entreprise ?

Avec le soutien de



Union Européenne
Fonds Européen de
Développement Régional



France - Wallonie - Vlaanderen
Interreg efface les frontières



Wallonie



Nord-Pas-de-Calais



Caisse
des Dépôts



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Pas-de-Calais
Conseil Général



Conseil Régional
Nord-Pas-de-Calais

CONTACT ET INSCRIPTION AVANT LE 31 MARS

ConcertES : Béatrice Bosschaert

00 32 (0)10/457.450 • beatrice@concertes.be

CRESS : Julien Cordier

00 33 (0)3 20 06 34 09 jcordier@cressnpdc.org