

Formation et Covid19 : comment prendre le virage de la digitalisation ?

Publié le : 24/03/2021

Auteur : Olifan Group

Echanges et témoignages d'une des plus importantes Associations de Tutelle avec Emmanuelle Tulipier, Directrice Pôle Majeurs à l'AGSS UDAF dans les Hauts de France & Armelle Nicolas-Porret, Olifan Group

Pouvez-vous nous présenter en quelques mots l'AGSS UDAF ainsi que le poste que vous occupez au sein de l'AGSS ?

[Emmanuelle Tulipier] “L'AGSS UDAF, dont le siège social est basé à Lille, intervient sur 3 champs : **Protection de l'Enfance, les Majeurs Protégés et un service Solidarité**. Notre service Majeurs Protégés est organisé sur 7 territoires. Nous avons une habilitation pour **5115 mesures**. **Notre service compte 300 salariés tous statuts confondus, dont 80 Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs (MJPM)**.

J'occupe le poste de Directrice de Pôle Majeurs ainsi que la direction du SAAJT (Service d'Appui Administratif et Juridique Tutélaire) comprenant notamment le Pôle des affaires juridiques, de la gestion immobilière et de la gestion financière et patrimoniale que nous avons mis en place en juin 2020. “

Vous avez fait appel à Olifan Formation*, par le biais d'Armelle Nicolas-Porret, afin de former vos collaborateurs. Pouvez-vous nous en dire en quelques lignes qu'elles étaient vos attentes en fonction des profils et postes occupés par vos collaborateurs ?

[ET] "A la suite de la réorganisation des services énoncés ci-dessus, il était nécessaire que l'ensemble des cadres complète et consolide leurs connaissances techniques sur chaque pôle de compétences. Il a donc été décidé après une période d'adaptation entre juin et novembre 2020, de mettre en place des formations en fonction des besoins identifiés par nos juristes et de bénéficier d'un abord plus technique sur chaque domaine."

Comment avez-vous déterminé vos besoins ?

[ET] "Les besoins ont été verbalisés par les Cadres et la Direction de l'AGSS puis transmis à Olifan Formation lors d'une réunion afin d'identifier les attentes de chacun et pour chaque Pôle."

Quels sujets avez-vous choisi et pourquoi ?

[ET] "Les différentes formations choisies ont été les suivantes :

- **Les impacts de l'aides sociale sur le patrimoine - 20/11/20**
- **Compte titre et PEA - 24/11/20**
- **L'assurance vie - 04/12/20**
- **Facturation des frais de tutelle - 08/12/20**
- **Maîtriser l'immobilier du majeur protégé - 22/01/21**
- **Maîtriser l'immobilier physique et/ou papier à fort - 29/01/21**

[su_button url="https://olifangroup.com/formations-aux-professionnels-de-la-tutelle/" target="blank" background="#8D1D22" size="4" radius="0"]Découvrez nos formations pour les professionnels de la tutelle[/su_button]

L'enjeu pour une association aussi importante que la nôtre réside dans le fait d'**être vigilante sur la facturation des frais de participation des majeurs protégés**, notamment sur les placements préconisés, la fiscalité, les aides sociales, la gestion des biens immobiliers (...) L'ensemble de nos équipes doit avoir une parfaite connaissance de toutes ces thématiques.

Nous ne sommes pas à l'abri d'une recherche en responsabilité et nous devons **être vigilants face à la diversité des produits bancaires proposés, les changements de la fiscalité, l'évolution de la législation...**

Une expertise acérée est demandée aux associations, soumises à des cas de plus en plus complexes mais aussi parfois, à un désengagement de l'extérieur (famille, organismes divers, magistrats...). De ce fait, les formations continues nous permettent d'éviter ou de diminuer ce risque.

Plus particulièrement, nous avons besoin d'étendre notre choix de placements autres que les épargnes de précaution, de bien prendre en compte les éventuels impacts sur l'Aide Sociale à l'Hébergement, sur la fiscalité et sur les produits de placements à favoriser..."

Et vous Armelle, pourquoi avez-vous proposé nos formations à cet organisme ?

[Armelle Nicolas-Porret] "Après avoir rencontré et écouté la direction et les cadres de l'AGSS, sur leurs besoins, leurs attentes, je leur ai proposé différentes formations telles que :

- **les aides sociales et les récupérations,**
- **les frais de participation,**
- **l'assurance vie,**
- **les produits plus complexes tels que les comptes titres et les PEA et l'immobilier.**

Il est important en amont de bien cibler les besoins du client afin de répondre au mieux aux demandes. Les formations que nous dispensons sont toutes en lien avec le métier de Mandataire Judiciaire à la Protection du Majeur.

Les sessions de formations se sont déroulées entre novembre 2020 et janvier 2021.”

Pourriez-vous dire que ces formations ont répondu à vos attentes et à celles de vos collaboratrices ?

[ET] “Dans la majeure partie, les formations ont répondu à nos attentes respectives. Pour autant, il est primordial dans la consolidation des connaissances, de **pouvoir allier la théorie, la pratique et la technicité** de manière plus poussée. Des cas concrets sur certaines formations auraient été nécessaires pour mettre en pratique ce que nous avons appris.”

Vos collaboratrices arrivent-elles à mettre en pratique la théorie ?

[ET] “Oui pour certains aspects comme la fiscalité qui reste un point plutôt binaire. On applique la loi sans avoir à redire. Par contre, sur les thèmes de l’immobilier et des frais de tutelle, dans la pratique quotidienne, nous pouvons nous retrouver avec des situations bien particulières et pour lesquelles des réponses nous manquent.”

Concernant les cas concrets, Armelle, quelle est/serait la solution à apporter aux participants?

[ANP] “Nous proposons plutôt des cas pratiques dans nos formations. Cependant, ces cas ne correspondent pas spécialement aux cas concrets rencontrés par les différents professionnels tutélaires. Il est donc parfois difficile de répondre tout de suite à la question. Nous préférons revenir ultérieurement vers la personne pour lui apporter une réponse complète à la situation rencontrée.”

Face à la crise sanitaire, Olifan Group a dû adapter ses formations en distanciel.

De votre côté, en tant que participants aux formations à distance, comment avez-vous appréhendé cette solution ?

[ET] “Comme vous l’évoquez à juste titre, la crise sanitaire nous a obligé à nous adapter et à travailler autrement. La formation distanciel est donc une bonne alternative avec un centre de formation qui a su s’adapter et a pu répondre aux demandes des clients, sans différer.

La mise en place de ces formations nous a également permis d’**optimiser notre temps**, d’**être flexibles**. Non négligeable aussi, ce fut un **gain d’un point de vue économique** (pas de frais de déplacement), nous permettant d’investir sur d’autres fonds de formations.

Toutefois, il faut noter que le format distanciel engendre un certain manque d’interactivité comparé aux formations en présentiel ; cela peut être dû aux échanges moins spontanés et plus difficiles à percevoir par le formateur.”

Quels sont les bénéfices que vous avez pu tirer de cette formation ?

[ET] “Les formateurs ont, dans la mesure du possible, apporté des réponses concrètes sur des questions attendues. Même si les questions posées dans le cadre de la formation n’ont pas trouvé réponses tout de suite ou si un questionnement sur une situation survient après la formation, il a été possible de revenir vers le formateur pour en obtenir la réponse.”

Et vous Armelle, en tant que formatrice, comment avez-vous appréhendé cette nouvelle manière d’enseigner ?

[ANP] “En tant que formatrice, il a fallu également que je m’adapte à cette nouvelle façon de dispenser les formations. J’essaye de mettre en place une certaine

dynamique lors de la formation. Notamment, en leur demandant régulièrement leur avis. Je les incite, aussi, à poser des questions (...) **Je reste très vigilante sur le point de l'interactivité afin d'éviter tout relâchement d'intérêt au fil du déroulé.** “

Emmanuelle Tulipier, pouvez-vous en conclusion, nous donner votre point de vue sur cette nouvelle façon de former le personnel de l'AGSS en distanciel.

Pour ma part, j'ai une préférence pour les formations en présentiel. Cependant, cette façon de former le personnel reste une bonne alternative surtout en cette période de crise sanitaire et peut, à mon sens, perdurer en petit comité et tenant compte d'une bonne homogénéité dans le groupe (même compétence, connaissance de la thématique...).

Et vous Armelle Nicolas-Porret ?

“Nous avons en 2019, commencé à mettre en place des sessions d'une heure ½ sur des thématiques bien précises, en distanciel. C'était précurseur dans notre milieu ! L'étape suivante fut d'adapter notre catalogue déjà existant au distanciel. Nous avons donc gagné en efficacité d'un point de vue technicité mais aussi d'un point de vue relationnel avec nos clients ayant déjà une certaine expérience.

Il est important, comme le souligne les cadres de l'AGSS, de **garder contact**, de ne pas hésiter à poser les questions même après la formation. Il s'agit avant tout pour Olifan Group que nos clients soient satisfaits des formations dispensées mais aussi, si je puis dire, du « **service après-vente** » que nous pouvons leur apporter.

Outre les formations et le service que nous pouvons vous apporter après, il faut savoir également qu'Olifan Group propose également un **contrat d'assistance « hotline »**. Cette hotline a pour objectif d'accompagner dans la durée, les professionnels tutélaires, les tuteurs familiaux, sous forme d'assistance technique, juridique et patrimoniale. “



Emmanuelle Tulipier
Directrice Pôle Majeurs à l'AGSS UDAF



Armelle Nicolas-Porret
Expertise Personne Vulnérable Olifan Group

**Zoom sur Olifan Formation*

Olifan Formation est l'organisme de formation d'Olifan Group. [Ce centre de formation certifié Datadock est depuis 20 ans, reconnu par les intervenants tutélaires et personnes concernées par une situation de handicap.](#)

C'est aussi un centre de formation dédié aux [professionnels du droit et du chiffre.](#)

[Interview avec Jacques Delestre, Partner & expert Personne Vulnérable Olifan Group](#)

Un événement organisé par
Olifan
GROUP

« Croisons nos expertises pour relever ensemble le défi de la dépendance »

www.abripargne.fr

#Abripargne
2021

Jeudi 14 Octobre

Le rdv de
l'interprofessionnalité