

**Objet : Demande de Crédit-Adaptation de la SA DAOUST, en abrégé S.C.I. – C.S.I.
IBEFE Namur de (ex DR de Namur) – Activité : ACTIVITES LIEES A L'EMPLOI**

1. SUIVI DU CONTRAT DE GESTION/PLAN D'ENTREPRISE

Sans objet.

2. EXPOSE DU DOSSIER

1) Renseignements généraux

Numéro d'entreprise : 0400.523.292

Référence du dossier : CA/2021/000065

Siège social : galerie de la Porte Louise 203/5 - 1050 Ixelles

Sièges d'exploitation concernés par la demande :

1. Situés en zone de développement

Rue des Vieilles Prisons 2 – 4 à 1400 Nivelles - 6 travailleurs

Rue Julien Marseille 6 à 1480 Tubize – 5 travailleurs

Boulevard de la Sauvenière 135C à 4000 Liège – 12 travailleurs

Clos Chanmurly 13 à 4000 Liège – 2 travailleurs

Rue Saint Exupéry 16 à 4460 Grâce-Hollogne – 4 travailleurs

Rue du Pont 24 à 4500 Huy – 5 travailleurs

Rue du Perron 12 à 4600 Visé – 1 travailleur

Rue Porte Basse 6 à 6900 Marche-en-Famenne – 8 travailleurs

Zoning des Plénesses, rue du Progrès 2 à 4821 Dison – 6 travailleurs

Rue Charles Dupret 16 à 6000 Charleroi – 13 travailleurs

Avenue Georges Lemaître 54 à 6041 Gosselies – 3 travailleurs

Rue du Général de Gaulle 52 à 6180 Courcelles – 2 travailleurs

Rue du Vivier 142 à 6600 Bastogne – 2 travailleurs

Rue des Faubourgs 11 à 6700 Arlon – 8 travailleurs

Grand' Rue 33 à 6800 Libramont – 5 travailleurs

Avenue Jean d'Avesnes 10A à 7000 Mons – 8 travailleurs

Rue Louis de Brouckère 9 à 7100 La Louvière – 6 travailleurs

Rue de la Wallonie 13 à 7500 Tournai – 7 travailleurs

Rue aux Gâdes 15 à 7800 Ath – 1 travailleur

2. Situés hors zone de développement

Place Alphonse Bosch 26 à 1300 Wavre - 16 travailleurs

Rue de la Station 12 à 1410 Waterloo - 2 travailleurs

Axisparc - Rue Emile Francqui 3 à 1435 Mont-Saint-Guibert - 4 travailleurs

Rue Albert 1er 4 à 4280 Hannut - 2 travailleurs

Place Joseph Thiry 28 à 4920 Aywaille – 6 travailleurs

Avenue Albert 1er 275 à 5000 Namur - 18 travailleurs

Rue Emile Cuvelier 11 à 5000 Namur – 9 travailleurs

Chaussée de Namur 124A à 5030 Gembloux– 6 travailleurs

Rue du Condroz 5 - 5590 Ciney à 3 travailleurs

Rue des Ormeaux 13 - 6460 Chimay à 3 travailleurs

Entreprise :

- Non PME
- Située en zone de développement et hors zone de développement

Activité et spécialités éventuelles : la SA Daoust développe essentiellement ses activités sur le marché du travail intérimaire.

<u>Informations prises en :</u>	juin 2022
<u>Effectif renseigné au payroll de la société :</u>	154
<u>Numéro de la commission paritaire :</u>	200
<u>Code NACE-BEL :</u>	78.200

<u>Période de formation :</u>	du 21 avril 2021 au 30 juin 2022
<u>Travailleurs concernés par la formation :</u>	- sous contrat de travail : 65 - intérimaires : 108

2) Considérations qui ont amené l'entreprise à mettre en place un programme de formation

2.1. Activités de l'entreprise

La SA Daoust est active dans le domaine du travail intérimaire, de l'Outplacement, du job coaching et des titres-services. L'entreprise organise la mise en relation des travailleurs et des entreprises en fonction des demandes et des besoins de celles-ci.

2.2. Besoins en formation

La société DAOUST entame une nouvelle phase dans la digitalisation en créant de nouvelles applications, soit en partant d'une feuille blanche, soit en reprenant ce qui existe aujourd'hui et en développant de nouveaux modules/fonctionnalités.

Les développements sont réalisés par l'Unit IT et appuyés par des prestataires externes. La combinaison des deux permet d'avoir un outil efficace et sur-mesure répondant aux besoins de la société.

L'objectif est de former le personnel afin de lui permettre d'utiliser les nouveaux moyens mis à leur disposition et qu'il puisse répondre de manière qualitative et rapidement aux clients et candidats intérimaires.

Les outils développés permettent aussi en interne d'avoir un reporting rapide, clair et efficace pouvant mener à des actions auprès des clients et d'échanger des informations en interne entre les différents départements et sites.

Cette digitalisation a pour objectif d'automatiser les procédures, de fluidifier les informations, de faciliter les échanges d'informations, d'éviter le double encodage et le risque d'erreurs.

L'entreprise organise une refonte du département Mid Office en fusionnant les départements supports qui existaient auparavant. Les services Support, Payroll et Customer ne feront plus qu'un afin de faciliter le travail, de permettre une meilleure gestion et un meilleur suivi qualitatif.

Des nouvelles procédures et de nouveaux outils sont mis en place à cette fin.

2.3. Fonds sectoriel

L'entreprise connaît son Fonds sectoriel mais elle a fait le choix du dispositif Crédit-Adaptation pour le présent dossier.

2.4. Formation continuée des travailleurs

L'entreprise a déjà formé ses travailleurs dans le cadre du Crédit-Adaptation :

A/ Dossiers de l'entreprise :

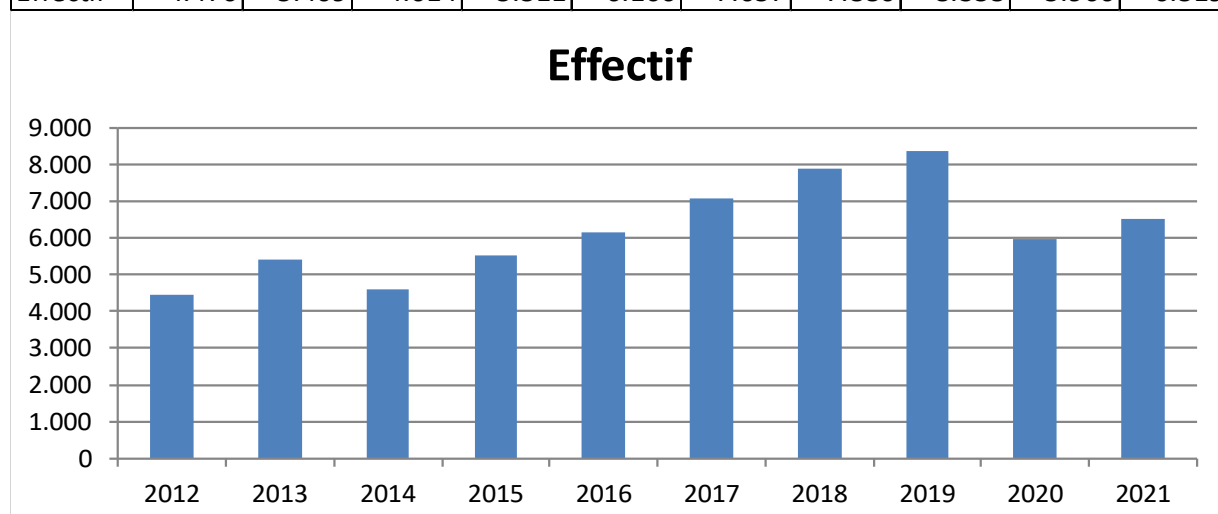
B.E.	DOC.	Références	Pers. form.	Budget prévu	Versement réel	Axes
27.06.17	17.0633 BE	CA-2016-000059	82	31.659 €	25.435 €	Investissement
19.11.19	19.1028 BE	CA-2017-000456	145	54.565 €	53.705 €	Polyvalence/Investissement

B/ Historique des dossiers du groupe : néant.

Dans sa procédure de travail, le service vérifie systématiquement, au cas où l'entreprise est déjà utilisatrice, la redondance de sa demande : la société ne peut bénéficier plus d'une fois d'un subside pour la formation d'un même travailleur au même module de formation. Cette vérification s'effectue lors de l'instruction du dossier et lors de la clôture de celui-ci.

2.5. Evolution de l'effectif moyen pour les années précédentes (fin d'exercice) repris dans Belfirst

Année	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Effectif	4.470	5.409	4.614	5.511	6.166	7.057	7.880	8.358	5.966	6.519



PROGRAMME DE FORMATION :

Axe 1 : Remise à niveau – Polyvalence – Changement de Poste de travail

N° du module	Titre du module	Heures de formation retenues
2	<p>Formation du nouveau département Mid Office</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réaliser un Onboarding client (questions ciblées sur les données payroll du client, récapituler et valider avec les techniques propres à Daoust) - Compléter le Template Onboarding client - Encoder les informations payroll récoltées durant l'Onboarding du client dans le programme Smille sous forme de groupe de contrat - Comprendre le besoin du client quant aux informations de facturation nécessaire à l'élaboration d'une facture correcte et d'une paie correcte - Définir la priorité des contrats 00 (code interne à la société) à traiter (urgence, complexité) - Compléter le contrat 00 du travailleur avec les primes contrats correspondants - Comprendre la différence entre des primes contrats (écochèques, chèques repas...) et primes paies (prime de pause – prime HoReCa...) - Définir que toutes les actions ont été menées afin de valider le contrat dans le Dashboard - Maîtriser le timing de la gestion des prestations - Réceptionner une prestation - Identifier les différentes manières de réceptionner et traiter une prestation - Déterminer ce que devra gérer le Mid Officer selon l'organisation de son département - Définir les différents types de prestations (Daoust Connect, Easy Link...) - Traiter une prestation simple ou complexe 	56

	<ul style="list-style-type: none"> - Préanalyser les prestations selon l'organisation de la répartition des prestations dans le département - Structurer le contrôle de la facturation sur base de la checklist contrôle - Analyser les prestations et définir les erreurs de paies commises - Elaborer des pro-forma envoyés au client pour validation avant rectification - Réaliser la correction partielle ou intégrale avec explication apportée au client - Suivre les salaires nets négatifs réalisés auprès des intérimaires et des clients sur base de la structure en place - Elaborer les divers documents sociaux sur base des Templates Daoust - Informer les intérimaires et les clients sur la procédure en place concernant les modifications de paie - Utilisation du Ticketing pour le suivi des demandes des clients ou intérimaires 	
--	--	--

Axe 2 : Investissement – Nouvelle méthode de travail

N° du module	Titre du module	Heures de formation retenues
1	Formation sur la nouvelle Plateforme Daoust Connect <ul style="list-style-type: none"> - Prendre en main le nouvel outil de validation des prestations clients - Vendre et faire une démonstration au client - Améliorer l'expertise technique et fonctionnelle de Daoust Connect - Connaître et maîtriser les risques liés à l'utilisation de Daoust Connect (exemple : contrat non visible par l'utilisateur) - Maîtriser les outils de télémaintenance permettant de guider l'utilisateur à distance - Assurer l'helpdesk du client en première ligne - Définir le type de primes qui peuvent être encodées et leur signification propre au client (prime de pause – boîte à tartine ...) - Renommer les intitulés des primes propres au client - Comprendre et expliquer les spécificités des horaires propres à chaque client (horaire du matin et après-midi avec l'encodage des pauses) - Modifier les prestations du client sur base des erreurs soulevées par celui-ci - Confirmer les prestations après vérification et adaptation de celles-ci - Ajouter les documents liés à la facturation des clients 	10

3) Tableaux de formation et estimation du montant de l'intervention

En vertu de l'article 27 de l'AGW, et sur base de l'analyse menée sur site, les besoins de formation sont estimés à **2.626** heures pour **173** personnes.

En zone de développement

Fonction	Nombre	Modules suivis	Durée (h)
Senior Interim Consultant	1	1	10
Commercial Consultant	9	1	10
District Manager	4	1	10
Intérim Consultant	69	1	10
Mobile Consultant	7	1	10
Office Manager	3	1	10
Office Manager Assistant	3	1	10
Office Manager Senior	3	1	10
Selection Consultant	5	1	10
TOTAL	104		1.040

Hors zone de développement

Fonction	Nombre	Modules suivis	Durée (h)
Regional Recruitment Manager	1	1	10
Commercial Consultant	5	1	10
District Manager Senior	2	1	10
Intérim Consultant	34	1	10
Mobile Consultant	1	1	10
Office Manager	4	1	10
Office Manager Assistant	2	1	10
Office Manager Assistant Horeca	1	1	10
Office Manager Senior	2	1	10
Selection Consultant	1	1	10
Mid Office Payroll	8	1-2	66
Mid Office Team Leader	2	1-2	66
Mid Office Manager	1	1-2	66
Mid Office Customer	5	1-2	66
TOTAL	69		1.586

En application de l'article 16 du décret, une intervention forfaitaire horaire de **6 et 7 euros** par heure de formation et par travailleur pour couvrir les formations qualifiantes, spécifiques et collectives peut être octroyée à l'entreprise.