

Février 2024  
Version 1.0



# Form'Élus

**Livret d'accueil du stagiaire**

# Sommaire



1. Présentation
2. Vie pratique du stagiaire
3. Démarche pédagogique
4. Règlement intérieur
5. Réclamations

# 1. Présentation

## Le fondateur



Maxime SILVESTRE a la particularité d'avoir 2 parcours :

- l'un politique : il a été élu local à 24 ans, 2<sup>e</sup> adjoint aux finances entre 2008 et 2010, maire de la même commune de 1000 habitants à 26 ans entre 2010 et 2018. Il a créé une commune nouvelle en 2016 avec une commune de 140 habitants,

- l'autre professionnel : il a travaillé au sein de mairies de station de sports d'hiver pour finir DGS de la mairie des Allues, station de Méribel (surclassée 40-80 000 habitants).

En tant que consultant, il s'est spécialisé dans le redressement financier de communes.

Par exemple, de 2020 à 2023, il a contribué à faire passer une ville de 2 500 habitants :

- d'une trésorerie 0 fin 2020 (trésorerie insuffisante pour payer la rémunération de décembre des agents de la commune, une ligne de trésorerie a dû être conclue) à 2,3 millions d'euros fin 2023,
- d'une épargne nette de 360 K€ en 2020 à 800 k€ en 2022.

# 1. Présentation

## Historique

Maxime SILVESTRE a créé Form'Elus en 2020.

Depuis fin 2020, nous avons déjà réalisé des formations auprès d'élus locaux sous la forme de prestations auprès d'autres organismes sur plusieurs thèmes : le budget des communes, le rôle de l'élu, ses droits et ses devoirs...

Nous avons réalisé plusieurs missions de conseils auprès de communes : élaboration de budgets, pilotage de procédure de DSP...

En février 2023, nous avons obtenu l'agrément du ministère de l'Intérieur pour pouvoir réaliser des formations auprès d'élus locaux (DIF Elu).

En mars 2023, Form'Elus prend le statut de SARL.

Le cabinet intègre alors une nouvelle associée, Lydie SILVESTRE. Après des études doctorales en psychologie cognitive sur l'apprentissage de la lecture, elle est neuropsychologue et orthophoniste. Elle a suivi en parallèle des études de comptabilité. Elle a été élue locale dans une commune de 400 habitants.



# 1. Présentation

## Notre mission

Le cabinet Form'Elus a notamment vocation à assister au quotidien les communes de moins de 2000 habitants et leurs équipes municipales (élus et secrétaires de mairie), à les accompagner dans l'amélioration de leur épargne et ainsi les aider dans la mise en oeuvre de leurs projets du mandat.

Nous développons une assistance téléphonique sur les problématiques du quotidien d'une commune de cette taille, des modules de formations e-learning (vidéos de 5 minutes maxi) sur des problèmes très concrets comme l'élaboration d'un budget ainsi que des formations en présentiel.

Le cabinet dispose de l'agrément du ministère de l'Intérieur pour réaliser des formations auprès des élus locaux via le DIF Elus et donc sans coût pour la commune.



# 1. Présentation

## Nos valeurs



### Bienveillance

Nous proposons un accompagnement où la bienveillance est le maître mot.



### Engagement

Nous déployons des solutions innovantes pour aider les mairies à résoudre leurs problèmes de manière plus efficace et efficiente, en déployant des outils et formations en fonction des caractéristiques et des défis d'aujourd'hui et de demain.



### Proximité

Nous voulons une relation de proximité de terrain avec nos clients, à leur écoute en permanence



### Partage

Nous souhaitons partager nos savoirs-faire et les expériences d'autres territoires au service de l'amélioration des pratiques

# 1. Présentation

## Nos engagements



### Pragmatisme

Nous proposons des solutions concrètes et pratiques pour répondre aux problèmes rencontrés par les mairies dans leur gestion quotidienne. Nous adaptons nos outils et formations en fonction des besoins spécifiques de chaque mairie.



### Innovation

Nous déployons des solutions innovantes pour aider les mairies à résoudre leurs problèmes de manière plus efficace et efficiente, en déployant des outils et formations en fonction des caractéristiques et des défis d'aujourd'hui et de demain.



### Humain

Nous apportons un soutien personnalisé et adapté à chaque mairie dans la mise en place de leurs projets et activités. Chaque collaboration est un accompagnement individualisé pour aider les élus à appliquer les compétences et les connaissances acquises dans leur travail quotidien.

# 1. Présentation

## Organigramme



Maxime SILVESTRE  
Fondateur, directeur associé  
Responsable pédagogique  
Formateur

[maxime.silvestre@formelus.fr](mailto:maxime.silvestre@formelus.fr)

+33 6 25 51 02 55



Lydie SILVESTRE  
Directrice associée  
Référente handicap  
Responsable financière

[contact@formelus.fr](mailto:contact@formelus.fr)

+33 4 79 07 77 21



## 2. Vie pratique du stagiaire

### Horaires



Le cabinet Form'Elus est ouvert du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 13h30 à 17h00.

Pour toute demande, vous pouvez contacter le cabinet :

[Contact@formelus.fr](mailto:Contact@formelus.fr) ou 04 79 07 77 21.

Form'Elus  
120 route du Roc  
73600 SALINS-FONTAINE  
<http://www.formelus.fr>

Suivez-nous sur LinkedIn : Form'Elus

## 2. Vie pratique du stagiaire

### Restauration



La restauration des stagiaires a eu lieu à 12h00 au cours de la formation.  
Cet horaire peut être modifiée à la demande.

Elle est à la charge des stagiaires.

## 2. Vie pratique du stagiaire

### Accessibilité aux personnes handicapées



Au moment de l'inscription à la formation, les futurs bénéficiaires sont invités à signaler toute situation de personne en situation de handicap. En cas de situation de handicap, l'accès et la délivrance de la formation seront adaptés, dans la mesure du possible, en fonction des préconisations du référent handicap de la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Le personnel du cabinet FORMELUS dispose d'une référente handicap. Il a été sensibilisé à la question du handicap par la mise en place d'une démarche de progrès avec l'AGEFIPH.

En effet, FORMELUS est co-dirigée par une professionnelle de santé sensibilisée à la problématique du handicap et ayant réalisé une partie de sa thèse de doctorat en psychologie cognitive à la MDPH de la Savoie.

Son rôle est de détecter, répertorier et préconiser aux niveaux scolaire et professionnel les aménagements à mettre en place pour une meilleure intégration possible et la révélation des potentiels des personnes concernées.

# 3. Démarche pédagogique

## Les modalités



Le cabinet Form'Elus est un organisme de formation dispensant des formations à destination des élus locaux.

Les formations ont lieu dans la salle du conseil municipal de la mairie ou dans toute autre salle adaptée à l'organisation d'une formation à destination d'élus locaux.

Les locaux sont censés respecter les normes relatives aux établissements recevant du public.

# 3. Démarche pédagogique

## Les modalités

Les méthodes pédagogiques utilisées par les formateurs peuvent être adaptées selon la constitution du groupe, en fonction du message à transmettre ou de la cible d'apprenants visés. Elles peuvent être, par exemple :

- Affirmative :

Basée sur l'exposé, cette méthode est utilisée par le formateur au cours d'une formation, pour des actions d'information ou pour des apports théoriques.

Le formateur veille dans son intervention, à structurer son discours pour permettre une assimilation plus aisée et efficace, à faire preuve de clarté pour être accessible et compréhensible par tous, à illustrer les apports théoriques par des images, des comparaisons et des anecdotes pour rendre l'exposé plus vivant et en faciliter la compréhension et la mémorisation. Le formateur prévoit également un temps pour les questions.



# 3. Démarche pédagogique

## Les modalités

Les méthodes pédagogiques utilisées par les formateurs peuvent être adaptées selon la constitution du groupe, en fonction du message à transmettre ou de la cible d'apprenants visés. Elles peuvent être, par exemple :

- Interrogative :

Permet aux participants de découvrir par eux-mêmes des contenus nouveaux. Le formateur transmet un savoir à travers des questions qui permettent aux participants de réfléchir et de trouver des réponses pertinentes. Il utilise la reformulation pour s'assurer de la bonne compréhension mutuelle et pousser les participants à aller jusqu'au bout de leurs idées.

Le formateur veille ainsi à la participation de tous.



# 3. Démarche pédagogique

## Les modalités

Les méthodes pédagogiques utilisées par les formateurs peuvent être adaptées selon la constitution du groupe, en fonction du message à transmettre ou de la cible d'apprenants visés. Elles peuvent être, par exemple :

- Démonstrative : Les participants apprennent par la pratique puisque cette méthode est basée sur des exercices. Le formateur peut ainsi montrer l'exercice à réaliser et ensuite décomposer chaque étape à réaliser en détaillant les points clés de la démonstration. Il fait faire aux participants l'exercice et le refait avec lui afin de corriger les incompréhensions et/ou maladresses.

Il est important que le formateur puisse utiliser le matériel que les apprenants utiliseront sur leur lieu de travail.



# 3. Démarche pédagogique

## Les modalités

Les méthodes pédagogiques utilisées par les formateurs peuvent être adaptées selon la constitution du groupe, en fonction du message à transmettre ou de la cible d'apprenants visés. Elles peuvent être, par exemple :

- Applicative :

Dans la méthode applicative, les participants mettent en œuvre ce qu'ils viennent d'apprendre. Ceci est possible via des exercices, des études de cas, des jeux adaptés, des jeux de rôles, des simulations.

Le formateur explique le travail à faire en notant les étapes sur un tableau et indique le temps donné pour réaliser le travail.





# 3. Démarche pédagogique

## Les modalités



Les méthodes pédagogiques utilisées par les formateurs peuvent être adaptées selon la constitution du groupe, en fonction du message à transmettre ou de la cible d'apprenants visés. Elles peuvent être, par exemple :

- La méthode heuristique : Cette méthode suscite l'imagination des apprenants pour les mener à de nouvelles découvertes.

Différentes techniques peuvent être utilisées comme :

- Le brainstorming : le groupe s'exprime sur un sujet donné et le formateur inscrit au tableau les différentes réflexions de manière synthétique afin de mettre en lumière les connaissances, les compléter et en tirer les conclusions générales.

- Le scénario catastrophe : le formateur peut alors proposer au groupe d'imaginer les catastrophes qui pourraient survenir dans une situation donnée et invite le groupe à chercher ce qu'il faudrait mettre en œuvre pour parer à ces situations.

# 4. Consignes

## En cas d'incendie



Nous rappelons que depuis le 1er février 2007, conformément à la législation (décret n° 2006-1386 du 15/11/06), fumer est interdit à l'intérieur de l'ensemble des établissements de l'Association.

En cas d'incendie, gardez votre calme et prévenez immédiatement les personnels présents. Fermez les portes et les fenêtres pour éviter les appels d'air.

En cas d'évacuation, suivez bien les consignes données par le référent de l'établissement et les sapeurs-pompiers.

N'empruntez pas les ascenseurs et éloignez-vous des portes se trouvant dans les couloirs (fermeture automatique).

# 4. Consignes

## Règlement intérieur



Le règlement intérieur de Form'Elus est annexé au présent livret d'accueil.

# 5. Procédure de traitement des réclamations



Procédure simplifiée de recueil, de prise en compte et de traitement des réclamations formulées par les « parties prenantes » aux actions de formation conçues, commercialisées, animées et évaluées par Form'Elus

## 1. Définition (Guide RNCQ Ministère du Travail – Indicateur 31)

« Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ».

Une réclamation est donc une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel.

Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation.

## 2. Champ d'application

Toutes les actions de formation professionnelle conçues, commercialisées, animées, évaluées par Form'Elus, sont concernées.

La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes auxdites actions de formation professionnelle (prospects, clients, commanditaires, stagiaires, financeurs, certificateur de l'OF Form'Elus, prescripteurs, éventuels sous-traitants, institutions ayant un lien direct dans le processus desdites actions).

# 5. Procédure de traitement des réclamations



## 3. Grands principes

Si une « partie prenante » manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale (en face à face ou au 04.79.07.77.21), cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement au moyen d'un courriel ou courrier. Ce courriel devra être adressé à l'adresse [contact@formelus.fr](mailto:contact@formelus.fr), en indiquant « RECLAMATION » dans l'objet du mail, ou par voie postale : FORMELUS – 120 route du Roc – 73600 SALINS-FONTAINE.

Les réclamations adressées font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide.

Chaque réclamation doit être consignée et des mesures de traitement sont mises en place rapidement. Le « réclamant » est averti des modalités de traitement des réclamations, et reçoit une réponse appropriée dans les meilleurs délais. Si besoin, le recours à un Médiateur externe peut être requis, prioritairement aux voies judiciaires usuelles, notamment en cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation.

La confidentialité des données à caractère personnel est respectée, et la globalité de la présente procédure de réclamations est conforme aux dispositions du RGPD.

# 5. Procédure de traitement des réclamations



## 4. Description du processus

Un traitement rapide et efficace de la réclamation consiste à :

- Identifier et centraliser les réclamations réceptionnées par mail ou par courrier.
- Traiter la réclamation dans les délais,
- Veiller à la satisfaction du client en conséquence,
- Mettre en place des actions correctives,
- Etablir et suivre des indicateurs liés aux réclamations des clients, pour améliorer les dispositifs.

# 5. Procédure de traitement des réclamations



## 5. Enregistrement et traitement de la réclamation

Chaque réclamation est consignée dans un Registre des Réclamations. Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'informations complémentaires sera adressée au « Réclamant » avant inscription au Registre des Réclamations.

Les éléments figurant au Registre sont :

- Numéro de la réclamation.
- Date de réception du formulaire conforme de réclamations, complété par le « Réclamant ».
- Date de réclamation initiale (si information pertinente).
- Mode de réclamation initiale.
- Nom du client
- Objet de la réclamation
- Contrat, produit ou service visé par la réclamation
- Opération(s) concernée(s)
- Description de la réclamation
- Identification des manquements de l'OF Form'Elus
- Réponse apportée à la réclamation (réponse positive ou négative à la demande du client)
- Actions menées (avec dates)
- Résolution du dysfonctionnement ou du mécontentement
- Date de réponse au « Réclamant »
- Indications sur l'emplacement des pièces justificatives.

# 5. Procédure de traitement des réclamations



Chaque réclamation fera en outre l'objet d'un dossier distinct dans lequel seront repris les éléments suivants :

- La réclamation écrite du client.
- Les actions et les solutions apportées à cette réclamation, avec toutes pièces justificatives utiles.
- Une copie de la réponse apportée au « Réclamant ».

La réclamation est conservée et archivée dans le Classeur des Réclamations pendant une durée de 7 (sept) ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation avec la « partie prenante », en conformité avec le RGPD.

## 6. Contrôle interne

Form'Elus établit un rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne des réclamations et de leur traitement.





# Form'Élus

Des formations  
et un accompagnement  
à la hauteur  
**de vos ambitions**

+33 6 25 51 02 55 · [contact@formelus.fr](mailto:contact@formelus.fr)

[www.formelus.fr](http://www.formelus.fr)

---