
Programme de Formation

L'IA pour les Services à la Personne : au-delà des fondamentaux - Niveau 2

Organisation

Durée : 6 heures

Mode d'organisation : À distance

Contenu pédagogique



Public visé

Cette formation s'adresse aux **professionnels du secteur des Services à la Personne** souhaitant automatiser leurs tâches avec l'IA, sans entrer dans une logique de développement technique.

Elle concerne notamment :

- les dirigeants
- les responsables d'agence
- les responsables de secteur
- les assistants d'agence



Objectifs pédagogiques

- Comprendre la logique des **agents IA** et savoir distinguer un agent d'un LLM conversationnel classique ou d'un workflow figé, afin de choisir le bon mode d'automatisation selon la tâche à réaliser.
- Savoir **configurer une IA générative** pour qu'elle connaisse le contexte de travail de l'utilisateur, ses règles, ses préférences, son métier et son environnement, et ne nécessite pas de réexpliquer les mêmes éléments à chaque échange.
- Construire un **espace de travail IA opérationnel** capable d'automatiser une tâche réelle grâce à des instructions, une base de connaissance et une automatisation réutilisable, puis le faire évoluer à partir d'une correction collective.



Description

Cette formation en **deux sessions de trois heures**, séparées par une **interséance de quinze jours**, s'appuie sur un **LLM support, Claude ou ChatGPT**, pour montrer que sa **version agent** répond aux besoins administratifs, de communication et d'outils métier sans complexité technique.

La première session pose le cadre, ce qu'est un **agent IA**, comment il raisonne, et quand le préférer à un **workflow**. Elle se poursuit par la configuration de l'IA pour qu'elle intègre durablement le contexte de l'utilisateur, puis par la construction d'un espace de travail opérationnel, avec base de connaissance, instructions et automatisation réutilisable, illustrée par plusieurs démonstrations live et transposable d'un outil à l'autre.

La seconde session, en visioconférence, corrige collectivement **deux à trois projets représentatifs**, permet d'identifier les erreurs fréquentes et se conclut par une synthèse et une routine de pratique à poursuivre



seul.



Prérequis

Maîtriser les bases de l'IA générative et avoir déjà suivi une formation de niveau 1 sur les fondamentaux de l'IA.

La souscription à un **abonnement payant** à une IA générative de votre choix est requise : *Claude Pro*, *ChatGPT Plus/Team*, *Gemini Advanced*, *Copilot Pro* ou toute solution équivalente.

Il est recommandé d'installer l'**application de bureau Claude** afin de pouvoir suivre les démonstrations en parallèle.



Modalités pédagogiques

La formation alterne **exposés interactifs**, **démonstrations live** et **mise en pratique guidée**. Elle progresse en trois temps : comprendre les concepts, configurer l'outil, puis construire un cas concret d'automatisation.

La première session présente les notions clés, la démonstration sur Claude, les équivalences entre outils et la création de l'espace de travail. La seconde est consacrée à une **correction collective en direct** des projets réalisés pendant l'interséance.

Le dispositif comprend une **interséance de 15 jours** durant laquelle chaque participant travaille en autonomie sur son cas d'usage, avec possibilité de transposer le travail sur l'outil de son choix. L'objectif est de rendre les apprentissages immédiatement transférables au poste de travail.



Moyens et supports pédagogiques

Le principal support est un **outil LLM** au choix du participant, avec un focus démonstratif sur **Claude** et des repères de transposition vers **ChatGPT**.

Les participants repartent avec plusieurs **livrables opérationnels** : une fiche « anatomie d'un agent », une grille de décision « agent ou workflow ? », un guide de configuration de l'IA personnalisée, un tableau d'équivalences entre outils, un guide de création d'un espace de travail d'automatisation IA, ainsi que leur propre espace de travail opérationnel.

Le programme s'appuie aussi sur des **templates**, des **guides pas à pas**, des démonstrations de cas d'usage et des exemples de documents à intégrer dans une base de connaissance : modèles d'emails, grille de planning, argumentaire type de réponse client, éléments de communication, FAQ et informations de structure.



Modalités d'évaluation et de suivi

L'évaluation repose sur une **mise en pratique concrète** durant l'interséance, suivie d'une **correction collective** en session 2 à partir de projets réels apportés par les participants.

Les acquis sont vérifiés à travers la capacité à construire un espace de travail fonctionnel, à organiser des instructions claires, à constituer une base de connaissance pertinente et à créer une automatisation réutilisable. La session de correction permet d'identifier les erreurs typiques et de consolider les compétences acquises.