

Expert en **développement des compétences**  
des dirigeants et managers de la filière du Domicile



OFFRE DE  
FORMATIONS  
2025-2026

# SOMMAIRE

## L'ORGANISME DE FORMATION SAP SERVICES

|   |   |
|---|---|
| • Qui sommes-nous                         | 3 |
| • Nos formations                          | 4 |
| • Formations en inter ou intra-entreprise | 5 |
| • Les organismes financeurs               | 6 |
| • Comment financer votre formation        | 7 |
| • Les partenaires qui nous accompagnent   | 8 |

## FORMATIONS DIPLÔMANTES

|  |    |
|--|----|
| • Bachelor Responsable en Gestion d'Activité Opérationnelle en SAP<br>> Niveau 6   | 10 |
| • Programme Spécialisation Santé et Service Autonomie > Niveau 6                   | 12 |
| • Licence Professionnelle Services à la Personne > Niveau 6                        | 14 |
| • Manager des Organisations en Services à la Personne > Niveau 7                   | 16 |
| • Management des Structures et Activités Innovantes en Santé (MSAIS)<br>> Niveau 7 | 18 |

## PARCOURS CERTIFIANT HEC

|                   |    |
|-------------------|----|
| • Franchir un cap | 20 |
|-------------------|----|

## FORMATIONS COURTES

### QUALITÉ

|   |    |
|---|----|
| • Comment préparer son évaluation HAS                       | 22 |
| • Comment élaborer son projet de service ?                  | 23 |
| • Prévenir la maltraitance en SAAD : structurer la démarche | 24 |
| • Référent bientraitance et prévention de la maltraitance   | 25 |

### DÉVELOPPEMENT

|   |    |
|---|----|
| • Activer et développer son réseau professionnel                  | 26 |
| • Développement commercial d'une agence de Services à la Personne | 27 |

### MANAGEMENT

|  |    |
|--|----|
| • Le management de proximité             | 28 |
| • Gestion des conflits pour les managers | 29 |

### RÉGLEMENTAIRE

|   |    |
|---|----|
| • Les fondamentaux de la convention collective des ESAP | 30 |
| • Les clés du mode mandataire dans les SAP              | 31 |

### NUMÉRIQUE

|   |    |
|---|----|
| • Sensibilisation aux cybermenaces et à la protection des données personnelles<br>RGPD : Orientée SAP | 32 |
| • L'IA pour les Services à la Personne : les fondamentaux   | 33 |

## Sap Services, partenaire des dirigeants de l'aide à domicile pour construire les compétences de demain

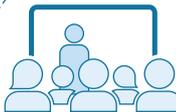
Créé en 2019,  
**Sap Services**  
est l'organisme  
de formation de référence  
de la **Fédésap**, Fédération  
Française des Services  
à la Personne et  
de Proximité.



**Sap Services** a pour vocation d'**accompagner les professionnels du secteur du domicile**, et plus particulièrement les profils encadrants et dirigeants de structures, dans leur **montée en compétences professionnelles** et le **développement de leur expertise**. Pour cela, Sap Services propose un catalogue de **formations diplômantes** et de **formations courtes thématiques** en lien avec les besoins du secteur et animées par des intervenants experts.

### Nos forces

- **Un catalogue de formation** répondant aux enjeux sectoriels
- **Des partenaires** sélectionnés pour la qualité de leur programme et de leur accompagnement
- **Des intervenants experts** et passionnés
- **Différentes modalités d'apprentissage** (présentiel et/ou distanciel)
- **Des parcours** proposés en inter ou en intra-entreprise
- La possibilité de créer **des formations sur-mesure**
- Sap Services est certifié QUALIOPi, gage de **professionnalisme** et de **qualité**
- **Une équipe engagée** et réactive à l'écoute de vos besoins

  
**+ de 2000**  
dirigeants formés  
depuis 2019

  
**91,7 %**  
Taux  
de satisfaction\*

  
**97 %**  
Taux  
de recommandation\*

### Nos valeurs

#### PROXIMITÉ

**Être au plus proche de nos clients** avec une écoute active de leurs besoins et un positionnement en véritable partenaire

#### AGILITÉ

**Adapter le catalogue de formations** en permanence aux attentes et contraintes du secteur

#### EXPERTISE

**Mettre au service de la formation** les connaissances techniques et réglementaires au travers de programmes conçus et animés par des experts

**Qualiopi**  
processus certifié

REPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes:  
ACTIONS DE FORMATION

# Nos formations

L'offre de formation Sap Services s'articule autour de **3 activités de formation**.

## Formations diplômantes

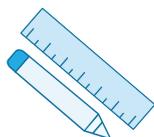


Pour valoriser son expérience et monter en compétences dans sa posture de manager ou de dirigeant d'une entreprise de Services à la Personne

- 3 Titres de niveau 6 (Bac +3)
- 2 Titres de niveau 7 (Bac +5)
- Des cursus **en présentiel, distanciel** ou **mixte** pour répondre aux contraintes de chacun

Les programmes conçus avec de grandes écoles ou institutions sont personnalisés au secteur d'activité pour une réelle finalité professionnelle.

## Parcours certifiant HEC



Conçu avec HEC pour les dirigeants de la filière du domicile visant à prendre de la hauteur sur leur entreprise, leur vision et leur positionnement

- Parcours sur mesure de 10 jours
- Des intervenants de qualité, experts reconnus dans leur domaine
- Un voyage d'étude clé en main pour découvrir hors frontières l'accompagnement des personnes âgées et/ou dépendantes

## Formations courtes



Pour acquérir des connaissances ou développer ses compétences sur des sujets clés d'actualité ou en lien avec la fonction managériale

- Programmes courts (1 à 3 jours de formation)
- Mise en application immédiate des acquis
- Formations dispensées **en présentiel** en France métropolitaine et dans les DROM et **en distanciel**



## Accessibilité

Sap Services accorde toute son importance à l'accueil des personnes en situation de handicap au sein de ses formations.

Un référent Handicap est disponible chez Sap Services pour assurer l'accueil des personnes en situation de handicap. Sap Services recommande à tout participant de signaler, dès son

inscription à une formation, son handicap et ses besoins spécifiques afin que Sap Services assure un rôle de facilitateur et accueille le participant dans les meilleures conditions de formation.

Référente handicap : [contact@sap-services.org](mailto:contact@sap-services.org) • 01 86 95 29 48

# Formations en **inter** ou **intra-entreprise**

Sap Services s'adapte à vos besoins et contraintes, que ce soit pour ses formations diplômantes ou courtes.

L'équipe Sap Services est à votre écoute pour construire avec vous un parcours de formation adapté.

[contact@sap-services.org](mailto:contact@sap-services.org)  
01 86 95 29 48

## Formation inter-entreprise

Nos formations inter-entreprises accueillent des **participants de différentes entreprises**.

Des dates sont planifiées sur l'année pour des sessions en présentiel ou en distanciel et **ouvertes à l'inscription directement depuis notre site internet : [sap-services.org](http://sap-services.org)**

## Formation intra-entreprise

Toutes nos formations courtes et diplômantes peuvent être organisées **spécifiquement pour votre entreprise** (à partir de 8 participants pour une formation courte et 16 participants pour une formation longue).

Les formations peuvent avoir lieu au sein de vos locaux, dans ceux de la Fédésap ou tout autre endroit souhaité en France métropolitaine ou dans les DROM.

## Formation sur mesure

**Vous avez une problématique spécifique ?** Sap Services peut construire un programme de formation sur mesure ou adapter un programme existant.

Le programme est ainsi personnalisé en fonction de vos attentes et enjeux après un entretien avec un ingénieur pédagogique.



# Les organismes financeurs

Il existe différents dispositifs de financement pour vos projets de formation selon votre statut et la formation choisie.



## Pour les salariés

**OPCO** : les OPérateurs de COmpétences accompagnent les entreprises dans leur plan de formation. Ils mettent à la disposition des entreprises adhérentes un budget de formation dans le cadre du **plan de développement des compétences** des salariés.

Les formations diplômantes rentrent dans le cadre d'une **enveloppe conventionnelle**. Cette enveloppe est déterminée pour l'année. Il est recommandé d'effectuer sa demande de prise en charge au plus tôt dans l'année pour maximiser les possibilités de prises en charge.

## Pour les non-salariés

La **Fédésap** et la **CNSA** (Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie) ont signé un « accord-cadre relatif à la modernisation et la professionnalisation des services autonomie de la Fédésap » pour la période 2023-2025. Cet accord prévoit ainsi un **budget dédié à la formation des dirigeants d'un service autonomie adhérent de la Fédésap**.

Pour les formations diplômantes :

- 8000 € TTC

Pour les formations courtes :

- 120 € TTC par jour de formation.

L'**AGEFICE** est un Fond d'Assurance Formation (FAF). Il assure le **financement des formations pour les chefs d'entreprise / dirigeants non salariés**.

Plafond annuel de prise en charge pour une **formation diplômante** : 5000 €

Plafond annuel de prise en charge pour une action de **formation continue** : 500 €

Informations détaillées sur : [communication-agefice.fr](http://communication-agefice.fr)

À noter qu'il est possible de cumuler un financement CNSA + AGEFICE

## Info adhérent !

Je suis adhérent de la Fédésap, je bénéficie :

- de 20 % de remise sur ma formation courte
- d'une réduction de plus de 50% sur les frais de dossier de ma formation diplômante



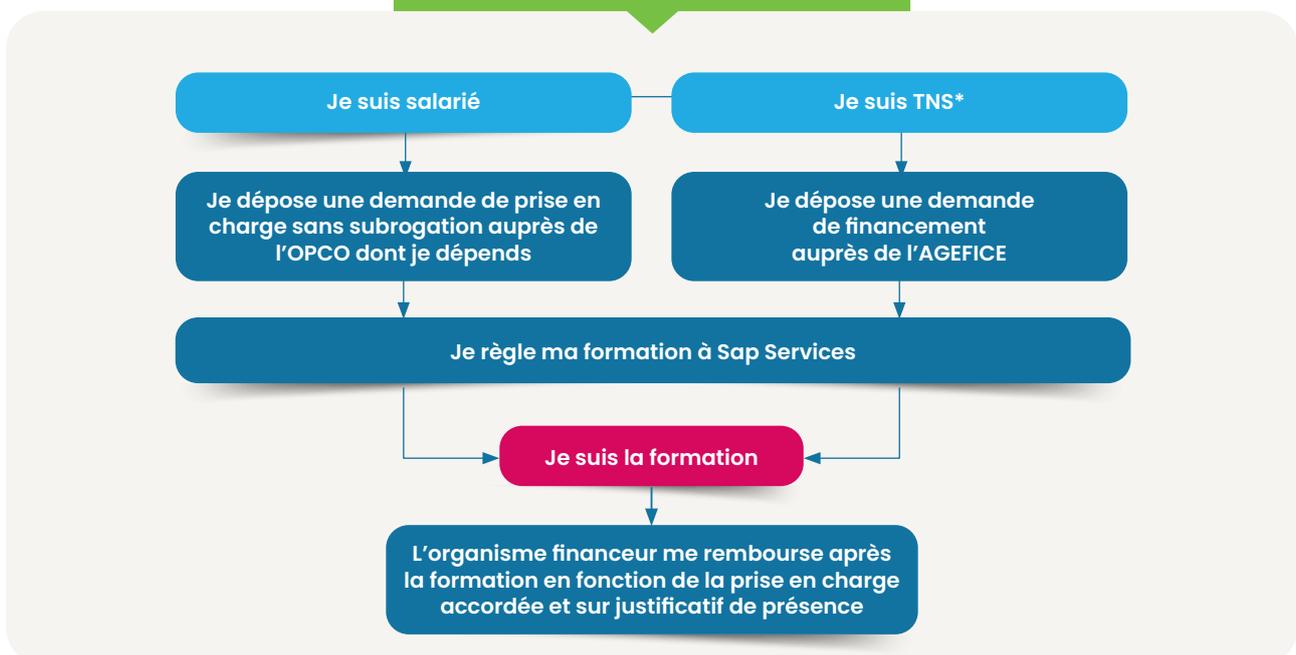
# Comment financer votre formation

## FORMATION DIPLÔMANTE



\* Réservée aux dirigeants d'un service autorisé adhérent à la Fédésap et sur éligibilité de la formation.

## FORMATION THÉMATIQUE



L'équipe Sap Services se tient à votre disposition pour vous accompagner dans votre demande de financement  
[contact@sap-services.org](mailto:contact@sap-services.org)

# Les partenaires qui nous accompagnent

Nos partenaires sont soigneusement sélectionnés pour leur **expérience approfondie**, leurs instructeurs hautement **qualifiés** et leur **engagement** envers l'excellence dans l'apprentissage. Ensemble, nous nous engageons à vous offrir des programmes de formation complets et pertinents qui vous permettront de **renforcer vos compétences** dans le secteur des Services à la Personne.



**KEDGE**  
BUSINESS SCHOOL

**KEDGE Business School**

est une école de management française de référence présente sur 4 campus en France

(Paris, Bordeaux, Marseille et Toulon), 3 à l'international (2 en Chine à Shanghai et à Suzhou et 1 en Afrique à Dakar) et 3 campus associés (Avignon, Bastia, Bayonne). KEDGE propose **une offre de 32 formations en management et en design**, pour étudiants et professionnels.

[kedge.edu](http://kedge.edu)



**GROUPE IGS**  
FORMATION CONTINUE

Accompagnant les hommes et les entreprises dans la réussite de leurs projets en promouvant des valeurs d'humanisme, d'entrepreneuriat et de professionnalisme, **le Groupe IGS** propose **5 pôles d'activités**: écoles, alternance, apprentissage, formation continue, insertion et transition professionnelle.

[groupe-igs.fr/formation-continue](http://groupe-igs.fr/formation-continue)



**IUT de Paris - Rives de Seine**  
Université Paris Cité

**L'IUT de Paris – Rives de Seine**

accueille chaque année 3 000 étudiants aux parcours divers et variés (jeunes bacheliers, étudiants déjà titulaires d'un diplôme de l'Enseignement Supérieur, adultes en reprises d'études) avec toutefois un projet commun qui repose sur **la professionnalisation, l'innovation pédagogique et la qualité de l'enseignement**.

[iutparis-seine.u-paris.fr](http://iutparis-seine.u-paris.fr)



**HEC**  
PARIS

**L'école des Hautes Études Commerciales de Paris**

(HEC Paris) est une grande école française créée en 1881, gérée et financée par la chambre de commerce et d'industrie de Paris. Partenaire de la Fédésap, HEC accompagne **le développement des compétences** des managers des entreprises de SAP via sa formation « Cycle

[hec.edu/fr](http://hec.edu/fr)



**On train.**

**On train** est un groupe d'éducation qui s'associe aux leaders du marché pour transformer les organisations en développant les compétences

d'aujourd'hui et de demain. Apprenez auprès des leaders tech, data & IA – en poste dans les entreprises les plus innovantes du marché.

[on-train.com](http://on-train.com)



**QUALISOC**  
ADULT FORMATION

**Qualisoc** accompagne les Établissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux (ESSMS)

dans leur transformation organisationnelle, l'optimisation de leur performance et l'intégration d'outils novateurs. Notre force réside dans notre capacité à intervenir à tous les niveaux.



Depuis plus de 35 ans, **Manager's Solution** est un acteur reconnu dans la formation pour adultes, alliant expertise et innovation. Grâce à nos formateurs experts certifiés, nous accompagnons entreprises et particuliers dans leur transformation digitale et l'amélioration de leurs performances.

[managersolution.fr](http://managersolution.fr)



2 VOUS À NOUS

**2Vous à Nous** s'est depuis de nombreuses années fortement impliqué dans le monde de la normalisation et de la certification. 2 Vous à Nous propose une gamme d'accompagnements & formations sur-mesure fondée sur **des valeurs humaines tenant compte de la réalité du terrain.**

[2vousanous.com](http://2vousanous.com)



**HÉKA**  
AVOCATS

Le cabinet **Héka Avocats**, spécialisé dans **le droit des établissements et services sociaux et médico-sociaux**, conseille ses clients dans la gestion quotidienne de leurs besoins en matière sociale, en relations individuelles comme collectives du travail et dans l'application du cadre réglementaire des ESSMS. Il est dirigé par Alison Dahan, avocat fondateur.

[heka-avocats.com](http://heka-avocats.com)



Humanis Consult

**Humanis Consult** est un cabinet conseil qui accompagne les structures du social et médico-social avec leurs équipes dans leur démarche **QVCT, RSE, RH et Évaluation Qualité de la HAS pour un changement impactant** : avec un audit interne pour une photographie de l'existant et des formations qui prennent leur source dans l'expérience que nous avons du terrain.

[humanis-consult.fr](http://humanis-consult.fr)



**Sylvana Baratiny**, experte en management et développement commercial avec plus de 8 ans d'expérience dans la gestion d'entreprises de services à la personne, a occupé divers postes de responsabilité dans la vente et le coaching d'équipes. Elle anime des programmes axés sur le management de proximité et la fidélisation de la clientèle. Sa capacité à optimiser le recrutement et à mettre en place des actions commerciales efficaces en fait une spécialiste reconnue dans son domaine.

# Bachelor Responsable en Gestion d'Activité Opérationnelle en SAP

> Niveau 6



## POUR QUI ?

- Responsables de secteur (en poste)
- Responsables d'agence



## DURÉE

- 280 h de formation dont 39 h en e-learning



## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Session de 16 à 25 participants



## TARIFS

- **Frais pédagogiques :** 11 200 € HT
- **Frais de dossier :**
  - Adhérent : 700 € HT
  - Non-adhérent : 1500 € HT
- **Tarif intra sur devis**



## PRÉ-REQUIS

- Titulaires d'un diplôme ou titre Bac +2 ou équivalent
- Possibilité d'admission pour les candidatures ne répondant pas aux critères ci-dessus, avec un passage de test de VAP\*



## DIPLÔME

- **Titre de niveau 6** enregistré au RNCP 37865 « **Responsable en gestion d'activité opérationnelle** »



## DÉBOUCHÉS DU TITRE ET SUITE DE PARCOURS

- **Équivalences :** RNCP 36836 ; RNCP 36420
- **Débouchés :** Responsable ou directeur d'agence ; Manager ou directeur de magasin ; Manager de business unit
- **Passerelles :** Pas de passerelles



100 % distanciel



Formation diplômante

Un diplôme pour les responsables de secteur ou d'agence en SAP qui souhaitent **faire évoluer leurs activités** en développant une relation de proximité avec leurs clients.

**Formation 100 % distanciel et e-learning sur 12 mois à raison de 3 à 4 jours de formation par mois.**



## OBJECTIFS

- **Renforcer la professionnalisation du métier** de Responsable de secteur en SAP pour répondre aux enjeux réglementaires, humains, commerciaux, organisationnels et financiers de la profession.
- **Acquérir les compétences nécessaires** pour s'engager pleinement dans le déploiement de la stratégie et le développement de l'activité opérationnelle de l'entreprise.

\*Validation des Acquis Professionnels

## Programme

### BLOC 1

#### Manager une équipe en mode collaboratif

- Développer un mode de communication individuel et collectif
- Manager les talents
- S'appuyer sur les fondamentaux de la méthode DISC dans sa communication au quotidien
- Gérer son temps et les activités de l'entreprise
- Maîtriser les bases de la législation du travail

### BLOC 2

#### Piloter le développement d'un centre de profit

- Comprendre les fondamentaux du marketing
- Construire et animer son plan d'action commercial
- Cultiver une relation client personnalisée
- Innover et développer la créativité
- Développer son organisation avec les outils digitaux

### BLOC 3

#### Piloter la performance de l'activité

- Mesurer efficacement la performance de l'entreprise
- Mener une analyse financière et optimiser la rentabilité de son activité
- Gérer la masse salariale et le suivi des indicateurs
- Piloter le cash

### BLOC 4

#### Organiser l'activité et contribuer au déploiement du projet de l'entreprise

- Définir et déployer la stratégie de son entreprise
- Manager et gérer la conduite d'un projet en SAP
- Déployer la qualité de prestation de services de son organisation
- Élaborer une cartographie des risques



### ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

L'animation des modules sectoriels est assurée par des **formateurs de la profession** (cadre réglementaire, politique RH, projet qualité de service, indicateurs de gestion). Les formateurs IGS ont suivi un parcours d'acculturation au secteur SAP.



### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Support pédagogique
- Mise à disposition de vidéos
- Plateforme LMS\*

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les modalités d'évaluation par bloc de compétences sont adaptées aux situations professionnelles rencontrées par les managers. Il y a une certification par bloc de compétences qui peut se dérouler sous forme de :

- Étude de cas
- Business Game
- Soutenance devant le jury

## MODALITÉS DE CERTIFICATION

### Modalité d'obtention

Obtention par certification pour chacun des blocs : une journée par bloc de compétences avec études de cas, soutenance de projets et business game.

### Détails sur la certification

Il n'y a pas d'ECTS (European Credit Transfer System) obligatoire pour valider le titre engagé. Une validation partielle des modules est possible sans délivrance du titre. Pas de passerelle existante.

### Équivalences :

- Titre RNCP 2514 : Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Encadrement et de Responsable d'Unité d'Intervention Sociale
- Titre RNCP 34818 : Diplôme de Cadre en Santé
- Titre RNCP 25172 : Licence - Sciences pour la Santé

### Financements possibles\*

→ Enveloppe conventionnelle  
OPCO EP • AGEFICE

\*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilités des fonds



Formation  
accessible aux  
**personnes en  
situation de  
handicap**

En savoir +  
et s'inscrire



# Bachelor Spécialisation Santé et Service Autonomie

> Niveau 6

Spécialisation médico-social



## POUR QUI ?

- Responsables d'agence
- Dirigeants d'entreprise



## DURÉE

- 302 h, soit 44 jours de formation
- 9 jours en présentiel et 34 jours en distanciel



## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Session de 15 à 22 participants



## TARIFS

- **Frais pédagogiques :** 12 080 € HT
- **Frais de dossier :**
  - Adhérent : 700 € HT
  - Non-adhérent : 1500 € HT
- **Tarif intra sur devis**



## PRÉ-REQUIS

- Titulaires d'un diplôme ou titre Bac +2 avec 2 années d'expérience professionnelle au minimum
- Possibilité d'admission pour les candidatures ne répondant pas aux critères ci-dessus, avec un passage de test de VAP\*



## DIPLÔME

- **Titre de niveau 6** enregistré au RNCP 36420 « **Programme supérieur de gestion et de commerce** »



## DÉBOUCHÉS DU TITRE ET SUITE DE PARCOURS

- **Équivalences :** Diplôme visé gradé par le ministère de l'enseignement supérieur enregistré de droit au RNCP
- **Débouchés :** Responsable d'agence ; Gérant ; Chef de projet
- **Passerelles :** Pas de passerelles



Formation mixte



Formation diplômante

Le programme Santé et Services Autonomie, en partenariat avec KEDGE, s'adresse aux responsables d'agence et dirigeants. Ce diplôme forme des managers souhaitant consolider leur posture et **développer leur capacité à décider et à agir** dans un environnement complexe et changeant. À l'issue du programme, les participants disposeront des clés de lecture pour analyser et prendre part aux enjeux business des organisations de demain.



**KEDGE**  
BUSINESS SCHOOL

## OBJECTIFS

- **Consolider sa posture** managériale et son aptitude à animer les communautés
- **Piloter son activité** en maîtrisant l'écosystème de l'entreprise pour un impact positif
- **Développer sa capacité** à décider et à agir dans un environnement complexe et changeant
- **Stimuler ses facultés d'adaptation** face aux défis liés aux transitions écologiques, digitales et sociétales

\*Validation des Acquis Professionnels

## Programme

### Manager dans la complexité

90 h

- Appréhender les grandes transitions
- Maîtriser les fondamentaux du management d'équipe
- Être manager responsable
- Manager les communautés au travail
- Piloter durablement son activité
- Excel pour les managers
- Introduction au management de la Tech et de la Data
- Focus Management opérationnel

### Piloter durablement

82 h

- Stratégie d'entreprise
- Plan d'action marketing
- Gestion économique et financière
- Droit du travail
- Gestion du projet

### Être un manager impactant

56 h

- Mieux se connaître pour mieux manager
- Développer sa communication managériale et son intelligence émotionnelle
- Renforcer l'impact de ses prises de parole et de son argumentation
- Adopter une attitude réflexive afin d'asseoir son positionnement et son projet professionnel

### Expertise santé et service autonomie

71 h

- Politiques européennes
- Enjeux dans le secteur sanitaire, médico-social
- Enjeux dans le secteur de l'autonomie
- Rôles et missions de l'ARS
- Enjeux dans le champ du handicap
- Analyse des politiques publiques
- Économie de la santé
- Rôles et missions du Conseil Départemental
- Outils de régulation et projet
- Focus Management opérationnel

### Initiation à la recherche appliquée

3 h



### ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

Intervenants professionnels et équipe d'enseignants chercheurs.



### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Accueil des stagiaires
- Support pédagogique
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation
- Études de cas

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Évaluations collectives et individuelles, portant sur la résolution de cas et problématiques basés sur un contexte réel d'entreprise
- Initiation à la recherche appliquée sur une problématique professionnelle

### Financements possibles\*

→ Enveloppe conventionnelle OPCO EP • CNSA • AGEFICE

\*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilités des fonds



Formation accessible aux **personnes en situation de handicap**

En savoir +  
et s'inscrire



# Licence Professionnelle Services à la Personne

Parcours « Ingénierie des services d'aide à domicile » > Niveau 6



## POUR QUI ?

- Directeurs, managers et encadrants d'établissements sociaux, médico-sociaux, de services à domicile ou de services autonomie



## DURÉE

- 20 h d'accompagnement en VAE partielle
- 210 h d'enseignement et réalisation d'un mémoire



## TARIFS

- **Frais pédagogiques :** 8 050€ HT
- **Frais de dossier :**
  - Adhérent : 700€ HT
  - Non-adhérent : 1500€ HT
- **Tarif intra sur devis**



## PRÉ-REQUIS

- Titulaire d'un Bac +2 (niveau 5) ou de 120 ECTS
- Possibilité d'admission pour les candidatures ne répondant pas aux critères ci-dessus, avec un passage de test de VAP\*



## DIPLÔME

- **Titre de niveau 6** enregistré au RNCP 29746 « **Licence Professionnelle – Service à la personne** »



## DÉBOUCHÉS DU TITRE ET SUITE DE PARCOURS

- **Équivalences :** RNCP 36836 ; RNCP 37865
- **Débouchés :** Responsable de secteur SAD ; Responsable d'unité de service à la personne ; Responsable de service d'un pôle d'action sociale
- **Passerelles :** VAE



80 % distanciel



Formation diplômante

En partenariat avec Université Paris Cité, la licence professionnelle Services à la Personne parcours « Ingénierie des services d'aide à domicile » en formation continue, s'adresse aux dirigeants, responsables et encadrants. **Compatible avec la poursuite de l'activité professionnelle**, elle se déroule sur 1 an à raison de 4 jours par mois en distanciel et de 3 regroupements présentiels à Paris.

La licence professionnelle Services à la Personne parcours « Ingénierie des services d'aide à domicile » en formation continue s'adresse à des professionnels en reprise d'études justifiant de la durée d'expérience professionnelle requise.



IUT de Paris - Rives de Seine  
Université Paris Cité

## OBJECTIFS

- **À travers l'obtention d'un diplôme universitaire, développer la professionnalisation et l'expertise** des professionnels des services d'aide à domicile afin de répondre aux exigences légales et réglementaires, aux enjeux organisationnels et à l'évolution des missions des établissements et services sociaux et médico-sociaux.
- **Disposer de l'ensemble des compétences et des méthodes d'intervention** attendues en matière d'encadrement et d'accompagnement social et médico-social.

\*Validation des Acquis Professionnels

## Programme

Certaines matières du programme seront validées dans le cadre de la VAE\* partielle et indiquées ci-dessous.

### Connaissance du secteur social et médico-social

- Politiques sociales et médico-sociales
- Structuration de l'offre
- Règlementation du secteur
- Dynamiques partenariales et travail en réseau (VAE)

### Connaissance des publics

- Sociologie de la dépendance et du handicap (VAE)
- Psychologie de la dépendance et du handicap (VAE)
- Éthique et déontologie (VAE)
- Pathologies et traitements (VAE)
- Dispositifs médicaux et paramédicaux

### Droit et outils de gestion

- Droit des structures du secteur
- Droit du travail
- Droit des majeurs protégés
- Techniques financières et comptables

### Management

- Sociologie des organisations (VAE)
- Gestion des ressources humaines
- Outils de management

### Conduite de projet

- Méthodologie de projet
- Analyse des pratiques (VAE)
- Expression et communication (VAE)

### Projet tuteuré / mémoire



### ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

Cette formation s'appuie sur un corps enseignant composé d'**universitaires spécialistes de leur domaine d'intervention** et d'**experts issus du secteur des SAD** et du champ de la santé et de l'action sociale et médico-sociale.



### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée
- Cours théoriques
- Mise à disposition en ligne de documents

### Financements possibles\*

→ Enveloppe conventionnelle  
OPCO EP • CNSA • AGEFICE

\*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilités des fonds



Formation accessible aux personnes en situation de handicap

En savoir +  
et s'inscrire



# Manager des Organisations en Services à la Personne

> Niveau 7



## POUR QUI ?

- Responsables d'agence
- Dirigeants d'entreprise
- Pour toute demande de session de formation intra-entreprise, merci de nous contacter



## DURÉE

- 320 h



## TARIFS

- **Frais pédagogiques :** 14 400 € HT
- **Frais de dossier :**
  - Adhérent : 700 € HT
  - Non-adhérent : 1500 € HT
- **Tarif intra sur devis**



## PRÉ-REQUIS

- Titulaire d'un diplôme ou titre de Niveau 6 (Bac +3)
- Possibilité d'admission pour les candidatures ne répondant pas aux critères ci-dessus, avec un passage de test de VAP\*



## DIPLÔME

- **Titre de niveau 7** enregistré au RNCP 38825 « **Manager des organisations** »



## DÉBOUCHÉS DU TITRE ET SUITE DE PARCOURS

- **Équivalences :** RNCP 37614 ; RNCP 36838
- **Débouchés :** Directeur ; Dirigeant ; Responsable d'entreprise ; Repreneur ; Entrepreneur créateur d'entreprise
- **Passerelles :** Pas de passerelles



100 % distanciel



Formation diplômante

Un diplôme pour les managers évoluant vers **une fonction de direction d'un ensemble ou de nouvelles activités** (réseau d'agences, centres de production ou services, zone géographique...) ou souhaitant profiter de sa formation pour réfléchir à un projet de reprise, une création d'entreprise.



**GROUPE IGS**  
FORMATION CONTINUE

## OBJECTIFS

- **Construction et déploiement** de la stratégie d'entreprise
- **Pilotage de l'innovation** et déploiement de l'offre commerciale
- **Pilotage opérationnel** des activités : performance et management
- **Gouvernance, leadership et représentation de l'entreprise** au regard des parties prenantes

\*Validation des Acquis Professionnels

## Programme

### BLOC 1

#### Construire la stratégie de l'organisation

- Organiser un système pertinent de veille économique, concurrentielle, IT, environnementale
- Réaliser une analyse interne et externe de l'organisation en utilisant des outils d'analyse stratégique
- Définir les objectifs à court, moyen, long terme de l'entreprise en respectant son identité
- Construire une stratégie de management des risques en réalisant une cartographie
- Faire évoluer si nécessaire les choix stratégiques concernant son organisation en fonction de nouvelles opportunités ou risques environnement/marché
- Mener une évaluation comparative des modèles de croissance et des sources de financement possibles

### BLOC 2

#### Manager l'innovation et accompagner le changement

- Développer une culture de l'innovation en mettant en place un environnement agile
- Instaurer un processus d'innovation participative et d'idéation en utilisant des outils collaboratifs de co-construction
- Identifier et sélectionner des opportunités d'innovation dans le respect de critères ESG
- Faciliter l'adhésion des collaborateurs au changement dans l'organisation ou la BU en les associant collectivement

### BLOC 3

#### Innovation et business développement

- Accompagner le processus de digitalisation des systèmes d'information en utilisant des outils de gestion de projets numériques et des solutions technologiques innovantes
- Coordonner l'implémentation de nouvelles technologies telles que l'automatisation, l'analyse de données, l'intelligence artificielle, l'Internet des objets (IoT), le cloud computing ou d'autres technologies
- Instaurer un processus qualité normé en utilisant les outils de lean management et en accompagnant la mise en place d'un dispositif d'audit qualité

### BLOC 4

#### Piloter les activités et ressources de l'organisation au service de la performance opérationnelle de l'activité ou entreprise

- Définir les critères de mesure et de pilotage de la performance et de la rentabilité de l'entreprise
- Veiller à l'application et au respect des dispositions légales, réglementaires et conventionnelles en matière de responsabilité civile, sociale, pénale, fiscale et RSE du dirigeant
- Elaborer et déployer les plans marketing et commercial dans le cadre d'une création ou reprise d'entreprise en évaluant les coûts et en créant des indicateurs de pilotage pour renforcer la notoriété de la marque et soutenir l'activité commerciale
- Mettre en place ou pérenniser une politique QVT (qualité de vie au travail) en s'appuyant sur des feedbacks, baromètres et obligations légales, en intégrant les nouveaux modes de travail (Flex office, télétravail...) et en impliquant les instances de représentation du personnel pour renforcer le dialogue social.

### BLOC 5

#### Exercer une gouvernance et une représentation éthique et responsable de l'organisation

- Donner du sens et incarner le projet de l'organisation en respectant les valeurs et la culture de l'organisation et en s'affirmant comme un leader éthique
- Adapter sa communication assertive en analysant son état émotionnel, et celui de ses collaborateurs afin de réguler le stress collectif ou individuel et favoriser un environnement de bien-être collectif
- Créer et animer un réseau professionnel en utilisant et favorisant les situations de nouvelles rencontres
- Représenter l'organisation auprès des tiers (clients, banque, fournisseurs...) en restant fidèle aux valeurs et engagements responsables de l'organisation pour participer à la notoriété et au développement de l'image de l'organisation



#### ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

L'animation des modules sectoriels est assurée par des **formateurs de la profession** (cadre réglementaire, politique RH, projet qualité de service, indicateurs de gestion). Les formateurs IGS ont suivi un parcours d'acculturation au secteur SAP.



#### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Support pédagogique
- Mise à disposition de vidéos
- Plateforme LMS\*

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Les modalités d'évaluation par bloc de compétences sont adaptées aux situations professionnelles rencontrées par les managers
- Une certification par bloc de compétences
- Étude de cas
- Business game
- Soutenance devant jury

#### Financements possibles\*

→ Enveloppe conventionnelle OPCO EP • CNSA • AGEFICE

\*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilités des fonds



Formation accessible aux personnes en situation de handicap



En savoir + et s'inscrire

# Management des Structures et Activités Innovantes en Santé (MSAIS) > Niveau 7



## POUR QUI ?

- Directeurs, managers et responsables opérationnels des organisations sanitaires, médico-sociales, des interventions en action sociale et des Services à Domicile.



## DURÉE

- 350 h



## LIEU

- Paris, Bordeaux ou Marseille



## TARIFS

- **Frais pédagogiques :** 15 750 € HT
- **Frais de dossier :**
  - Adhérent : 700 € HT
  - Non-adhérent : 1500 € HT
- **Tarif intra sur devis**



## PRÉ-REQUIS

- Titulaire d'un diplôme/titre Bac +5 ou équivalent
- Possibilité d'admission pour les candidatures ne répondant pas aux critères ci-dessus, avec un passage de test de VAP\*



## DIPLÔME

- Titre RNCP n° 37614 Niveau 7 (Bac +5) « Directeur d'établissement sanitaire, social ou médico-social »



## DÉBOUCHÉS DU TITRE ET SUITE DE PARCOURS

- **Équivalences :** RNCP 38825 ; RNCP 36838
- **Débouchés :** Directeur général d'un groupement d'établissements, gérant fondateur de structure SAAD, Directeur, responsable SAD
- **Passerelles :** Pas de passerelles



Présentiel



Formation diplômante

Vous êtes dirigeant d'entreprises SAP ? Vous souhaitez acquérir le niveau exigé par le département pour obtenir l'autorisation ? La formation MSAIS est une formation continue destinée aux dirigeants d'entreprise. Elle propose d'**appréhender un management lié à l'innovation**, pour réussir les transformations indispensables.

**Compatible avec la poursuite de son activité professionnelle, elle se déroule sur 1 an à raison de 12 regroupements dont 3 à 80% en distanciel de 4 à 5 jours par mois. Vous avez le choix entre les campus de Paris, Bordeaux ou Marseille.**



## OBJECTIFS

- **Piloter les démarches stratégiques des organisations de santé** en lien avec les politiques publiques et les enjeux des secteurs
- **Innover pour accompagner les changements** et répondre aux nouvelles attentes des usagers et des professionnels
- **Gérer les Ressources Humaines** et accompagner les équipes dans le changement
- **Développer les partenariats** et positionner les structures dans les parcours coordonnés sur les territoires

\*Validation des Acquis Professionnels

## Programme

### Enjeux sectoriels des organisations des secteurs sanitaire, social ou médico-social

- Économie de la santé
- Enjeux des secteurs : SAD / service autonomie, sanitaire, social ou médico-social
- Politiques européennes

### Stratégie et management stratégique des organisations

- Analyse stratégique et management stratégique des organisations
- Maîtrise des principaux outils publics de régulation et de planification
- CPOM, appels à projets, schémas départementaux et régionaux, contrats de filière
- Mesure de l'efficacité des stratégies et opérations mises en œuvre

### Transformations, innovations et nouveaux business models des organisations

- Pilotage des transitions technologique, digitale, écologique (dont sociale) et énergétique
- Business model
- Innovation
- Gestion de projet
- Management du changement

### Gestion de crise et communication des organisations

- Gestion de crise des organisations dans le champ de la santé
- Communication de crise (interne et externe)

### Stratégie marketing et commerciale des organisations

- Élaborer une offre de solutions et de conditions commerciales adaptée afin de répondre de manière satisfaisante aux attentes et aux besoins spécifiques des usagers / clients

- Déploiement du plan marketing et commercial durable de l'établissement

### Performance économique et durable d'une organisation

- Performance financière et budgétaire de manière durable
- Analyse comptable et financière
- Gestion budgétaire
- Pilotage des activités administratives et logistiques d'une organisation

### L'humain au cœur des organisations

- Politique des Ressources Humaines et de la marque employeur d'une organisation
- Pilotage et gestion des Ressources Humaines
- Cadre juridique de la gestion des Ressources Humaines
- Management des Ressources Humaines
- Leadership et posture du dirigeant
- Qualité de vie au travail et risques professionnels

### Pilotage de la coordination des organisations

- Pilotage, outils et management de la coordination
- Intégration de dispositifs et de coordination territoriaux
- Outils de coordination
- Mutualisation et coordination intra-organisationnelle
- Fonction et compétences des coordinateurs

### Méthodologie du projet professionnel

- Formuler une problématique
- Élaborer un cadre théorique
- Collecter et analyser des données
- Élaborer des recommandations professionnelles
- Soutenir la thèse professionnelle



### ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

Professionnels experts du secteur des SAD, plus généralement du champ de la santé et de l'action sociale, à travers leur expertise en stratégie et management.



### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Étude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation

### Financements possibles\*

→ Enveloppe conventionnelle OPCO EP • CNSA • AGEFICE

\*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilités des fonds



Formation accessible aux personnes en situation de handicap



En savoir + et s'inscrire



### POUR QUI ?

- Directeurs, managers et responsables opérationnels des organisations sanitaires, médico-sociales, des interventions en action sociale et des Services à Domicile



### DURÉE

5 modules :

- 4 modules de 2,5 jours conçus et organisés par HEC Paris, soit 10 jours
- 1 module de 5 jours conçu et organisé par Sap Services, sous la forme d'un voyage d'étude



### LIEU

- HEC Paris, Jouy-en-Josas



### TARIF

- Sur demande



### PRÉ-REQUIS

- Chefs d'entreprises, CEO\*, cadres dirigeants d'une ou plusieurs structures dans le social ou le médico-social souhaitant développer leur leadership, se questionner sur la vision de leur entreprise pour faire face aux enjeux du secteur.



### DIPLÔME

- Certificat d'établissement HEC Paris Executive Education, selon les modalités d'évaluation suivantes : présence effective aux 10 jours de formation, participation active, restitution individuelle ou en groupe de tous les ateliers thématiques (un par module).



# Franchir un cap



Présentiel



Formation diplômante

**Un programme premium pour les dirigeants d'entreprises de la filière des services aux personnes et aux familles.** Dans un environnement hautement concurrentiel, marqué par la complexité et l'instabilité réglementaire, le dirigeant d'entreprise a besoin d'être outillé. **Développer son leadership, motiver ses équipes,** autant d'atouts pour relever les défis de demain. Comment inscrire son management et son organisation dans une trajectoire de croissance responsable ? HEC Paris et Sap Services ont créé spécialement pour vous le programme Franchir un cap.

- Une transformation individuelle, en prenant le recul nécessaire pour repenser sa fonction de dirigeant.
- Une transformation organisationnelle grâce à une mise en pratique dynamique des méthodes et outils.
- Une expérience d'ouverture, au travers des apports académiques, échanges entre pairs et voyage d'étude.



## OBJECTIFS

- **Développer son leadership** pour faire face à un environnement complexe
- **Gagner en confort** dans son rôle de dirigeant
- **Engager ses équipes** et actionner les leviers de motivation
- **Analyser son environnement** et repenser son positionnement stratégique
- **Piloter** la performance
- **S'ouvrir aux nouveaux enjeux humains**, sociétaux et environnementaux
- **S'inspirer des bonnes pratiques**

## Programme

### MODULE 1

#### Mieux se connaître et renforcer son leadership

- Mieux se connaître et identifier ses biais
- Prise de décision en environnement incertain
- Développer la coopération et l'intelligence collective pour une meilleure performance de ses équipes

### MODULE 2

#### Bâtir une stratégie créatrice de valeur

- Comprendre les enjeux de la réflexion stratégique
- Revisiter sa stratégie et remettre le client au cœur de sa réflexion

### MODULE 3

#### Construire une croissance responsable

- S'appropriier les fondamentaux de la finance pour dirigeants et créer de la valeur
- Bien maîtriser une opération de croissance externe

### MODULE 4

#### Influencer, engager

- Développer ses capacités de négociation
- Communiquer avec impact
- Attirer et fidéliser grâce à une marque employeur responsable

#### Voyage d'études à Singapour conçu et réalisé par Sap Services



Formation accessible aux **personnes en situation de handicap**

**HEC Paris**  
Partenaire d'excellence

**HEC**  
PARIS



## ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

Les participants bénéficient de la diversité des intervenants qui apportent leur **expertise académique ou de terrain**, dans un équilibre théorie pratique qui favorise l'apprentissage. Cette alternance d'apports théoriques, d'outils opérationnels et d'ateliers collectifs permet d'ancrer les apprentissages et de les appliquer au quotidien.



## DIRECTEUR PÉDAGOGIQUE

**Christelle Pons,**  
Directrice pédagogique de l'Accélérateur pour dirigeants HEC ETI\* Île-de-France

Elle a commencé sa carrière dans la presse pour devenir très vite rédactrice en chef d'un hebdomadaire d'information socio-économique. Certifiée HEC Executive Coaching II, ainsi qu'en neurosciences (Approche neurocognitive et comportementale) et sur l'outil i-Lead (coaching de dirigeants), Christelle Pons dirige plusieurs programmes de formation basés sur le développement du leadership. Elle organise des voyages d'étude à la découverte d'éco-systèmes apprenants. Très impliquée dans le développement des nouvelles formes d'emploi, elle s'est engagée dans la construction de la nouvelle branche professionnelle du Portage salarial et préside depuis 2017 la CPNEFP Portage salarial (Commission paritaire nationale emploi et formation professionnelle).

\*Entreprise de Taille Intermédiaire

# Comment préparer son évaluation HAS ?

En savoir +  
et s'inscrire



  **Présentiel**  
ou **100 % distanciel**

 **Formation continue**

Vous êtes une structure autorisée et votre évaluation arrive à grands pas. **Vous avez des interrogations sur la mise en place du référentiel HAS** et vous souhaitez vous préparer au mieux pour répondre aux critères impératifs qui sont imposés.



## POUR QUI ?

- Toute personne concernée par le dispositif HAS



## DURÉE

- 21 h, soit 3 jours



## TARIFS

- **Frais pédagogiques :**
  - Adhérent Fédésap : 1080 € HT
  - Non-adhérent Fédésap : 1350 € HT
- Tarif intra sur devis



## PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis

## OBJECTIFS

- **Comprendre** la perception d'un évaluateur dans le cadre du nouveau dispositif HAS
- **Identifier** les points de blocages relatifs au référentiel HAS
- **Décrypter** les exigences du référentiel et identifier l'impact pour sa structure

## Programme

### Bien appréhender les fondamentaux de l'évaluation

- Retour en arrière
- Le calendrier d'entrée en vigueur
- Les acteurs impliqués
- La place des certifications de service
- Les bonnes pratiques professionnelles

### Focus sur les exigences du référentiel HAS

- Structuration du référentiel et thématiques abordée
- Focus sur les thématiques
- Comprendre le mécanisme des fiches critères
- Niveaux d'exigences (critères impératifs & critères standards)
- Bien-être et Éthique : analyse des critères 1.1/2.1/3.1
- Droit de la personne accompagnée : analyse des critères 1.2/1.3/1.4/2.2/3.3
- Expression et participation de la personne accompagnée : analyse des critères 1.5/1.6/1.7/1.8/1.9/2.3

- Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement : analyse des critères 1.10/1.11/2.4/3.4
- Accompagnement à l'autonomie : analyse des critères 1.12/1.13/2.5/3.5
- Accompagnement à la santé : analyse des critères 1.14/1.15/1.16/2.6/2.7/3.6/3.7
- Continuité et fluidité de parcours : analyse des critères 1.17/2.8/2.9/2.10
- Politique ressources humaines : analyse des critères 3.8/3.9
- Démarche qualité et gestion des risques : analyse des critères 3.10/3.11/3.12/3.13/3.14/3.15

### Focus sur les critères impératifs du référentiel HAS

- Focus sur les critères impératifs (2.2.1 à 2.2.7)
- Focus sur le critère impératif (3.6.2)
- Focus sur les critères impératifs (3.11.1 à 2/3.12.1 à 3.12.3/3.13.1 à 3.13.3/3.14.1)
- Impact de la notation sur les suites de l'évaluation
- Les étapes clés en amont d'une évaluation

### Financements possibles\*

→ OPCO • CNSA • AGEFICE

\*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilités des fonds



Formation accessible aux personnes en situation de handicap



# Comment élaborer son projet de service ?

En savoir +  
et s'inscrire



**Présentiel**  
ou **100 % distanciel**



**Formation continue**

Cette formation vise à permettre aux participants d'appréhender les exigences du projet de service, faire un état de lieux de leur service et d'accompagner la réactualisation de leur projet de service au regard des attendus actuels.



## OBJECTIFS

- **Identifier les obligations réglementaires** relatifs aux projets de services & d'établissement (ex. : décret du 29 février 2024)
- **Construire un projet en cohérence avec la réglementation** et les recommandations de bonnes pratiques professionnelles
- **Travailler en intelligence collective autour du projet de service**, ses attendus et plus largement les orientations de chaque service, identifier des opportunités sur le territoire
- **Réviser et accompagner** le pilotage de son projet de service



### POUR QUI ?

- Gérant
- Responsable d'agence
- Responsable de secteur



### DURÉE

- 21 h, soit 3 jours



### TARIFS

- **Frais pédagogiques :**
  - Adhérent Fédésap : 1080€ HT
  - Non-adhérent Fédésap : 1350€ HT
- **Tarif intra sur devis**



### PRÉ-REQUIS

- Aucun

## Programme

### JOUR 1

#### Les principes de base du projet de service

- Le cadre réglementaire
- Les bonnes pratiques professionnelles dans le projet de service et dans les pratiques quotidiennes du service
- Une vision partagée : direction, salariés, partenaires et tutelles et personnes accompagnés

#### Une méthode participative pour construire son projet de service

- Les étapes clefs de la construction du projet
- Les parties prenantes

#### La structure d'un projet de service et les données pour l'alimenter

- La trame de base d'un projet de service
- Les données à collecter pour construire son projet :
  - Atelier - Phase de travail individuel : les participants, entre les deux journées, compléterons l'outil avec leurs propres données

### JOUR 2

#### Comment formaliser les données collectées dans son projet ?

#### Comment définir des orientations stratégiques pertinentes ?

#### Comment définir les politiques incontournables de la structure ?

- **Atelier :** Mise en situation afin de comprendre le fonctionnement de l'outil de définition des orientations stratégiques
- Comment formaliser ses fiches actions et formaliser ses indicateurs de suivi en lien avec la politique qualité ?
- **Atelier :** mise en situation afin de comprendre le fonctionnement d'une fiche action

### JOUR 3

#### Comment lever les points de blocage lors de la formalisation de son projet ?

#### Comment suivre son projet de service et ses indicateurs ? Comment en faire un outil de dialogue avec ses tutelles ?

#### Comment réaliser un bilan de ses objectifs en lien avec le rapport d'activité (attendu de l'évaluation HAS) ?

#### Financements possibles\*

→ OPCO • CNSA • AGEFICE

\*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilités des fonds



Formation accessible aux personnes en situation de handicap





# Prévenir la maltraitance en SAAD :

Cette formation s'adresse principalement aux gérants, responsables d'agence, coordinateurs et care managers qui exercent dans le secteur des services d'autonomie à domicile (SAAD). Ces professionnels ont un rôle clé dans la mise en oeuvre de la bientraitance et la prévention de la maltraitance au sein de leur structure. Elle est également pertinente pour toute personne souhaitant approfondir ses connaissances sur les enjeux réglementaires et éthiques liés à la maltraitance et à la bientraitance.



## POUR QUI ?

- Gérants, responsables d'agence, coordinateurs et care managers



## DURÉE

- 14h, soit 2 jours



## TARIFS

- **Frais pédagogiques :**
  - Adhérent Fédésap : 720 € HT
  - Non-adhérent Fédésap : 900 € HT
- Tarif intra sur devis



## PRÉ-REQUIS

- Les participants doivent avoir une connaissance de base des principes de fonctionnement des services d'autonomie à domicile. Il est également souhaitable qu'ils aient déjà une expérience professionnelle dans le domaine social ou médico-social. Un intérêt marqué pour les questions de bientraitance et de protection des droits des usagers est essentiel pour tirer pleinement parti de cette formation.

## OBJECTIFS

Cette formation a pour objectif de **comprendre les enjeux réglementaires**, éthiques et professionnels de la prévention de la maltraitance en SAAD, en lien avec le cadre réglementaire en vigueur.

Les participants apprendront à **identifier les besoins fondamentaux**, les signaux d'alerte, ainsi que les facteurs de risque et de protection associés à la maltraitance.

Ils seront également formés aux **obligations légales de signalement** et à la structuration d'une procédure interne efficace pour la gestion de ces situations.

En fin de formation, les responsables seront outillés pour **piloter une politique interne conforme aux bonnes pratiques** et exigences réglementaires, en développant une culture partagée de la bientraitance au sein de leur équipe.

## Programme

### JOUR 1

#### Comprendre les enjeux et les obligations

- Définition de la maltraitance selon l'article L.119-1 du CASF et les RBPP HAS (2022)
- Distinguer les différentes formes de maltraitance
- Définir la démarche de bientraitance
- Identifier les besoins fondamentaux, les signaux d'alerte, ainsi que les facteurs de risque et de protection
- Aborder la souffrance des professionnels et le rôle de l'encadrement dans ce contexte
- Étudier le cadre réglementaire applicable, incluant le décret SAD 2023, l'art. L.331-8-1 du CASF, et l'art. 40 du Code pénal

### JOUR 2

#### Construire une politique interne cohérente et outillée

- Structuration de la procédure interne de prévention et de signalement
- Organisation du signalement, en précisant les rôles et le circuit d'information, ainsi que la nécessité de traçabilité
- Favoriser une culture du signalement, en dépassant les freins et en valorisant la vigilance
- Création d'outils opérationnels, tels que des fiches de repérage, des protocoles et des registres
- Réflexion collective sur la posture éthique et la protection des droits des usagers, tout en promouvant la bientraitance

### Financements possibles\*

- OPCO • CNSA • AGEFICE

\*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilités des fonds



Formation accessible aux personnes en situation de handicap

# Référent **bientraitance** et prévention de la **maltraitance**

En savoir +  
et s'inscrire



100 % distanciel



Formation continue

Cette formation aborde la posture et les missions du référent bientraitance, l'identification et l'analyse des situations sensibles via un cadre légal et des outils méthodologiques, l'animation d'une culture partagée de vigilance, l'analyse de causes profondes et le partage des bonnes pratiques.



## POUR QUI ?

- Responsable d'agence
- Responsable de secteur
- Coordinateur
- Care Manager



## DURÉE

- 14h, soit 2 jours



## TARIFS

- **Frais pédagogiques :**
  - Adhérent Fédésap : 720 € HT
  - Non-adhérent Fédésap : 900 € HT
- Tarif intra sur devis



## PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis

## OBJECTIFS

- **S'approprier les missions**, les responsabilités et la posture attendue du Référent Bientraitance.
- **Savoir repérer les situations à risque**, accompagner les équipes et soutenir les professionnels dans l'analyse des pratiques.
- **Développer une culture interne**, du signalement et de la promotion de la bientraitance, articulée aux droits fondamentaux.
- **Utiliser les outils d'analyse**, (facteurs de risque, de protection, signaux faibles...) pour structurer une réponse adaptée.
- **Passer d'une logique corrective** à une logique préventive et d'amélioration continue

## Programme

### JOUR 1

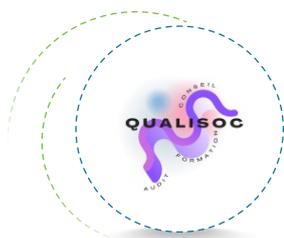
#### Observer, repérer, accompagner les situations sensibles

- Clarification du rôle du Référent : missions, articulation avec l'encadrement, posture de soutien.
- La Bientraitance dans les pratiques.
- Cadre légal et obligations réglementaires concernant la maltraitance : distinction entre information préoccupante, signalement judiciaire, signalement interne.
- Analyse des besoins non couverts, des signaux faibles et des situations sensibles
- Approche par facteurs de risque et de protection : analyse croisée et repérage dynamique
- Posture d'accompagnement face à des professionnels en difficulté : cadre RH, relais éthiques, prévention de l'usure professionnelle.
- Cas pratiques : mise en situation autour de cas complexes en lien avec les RBPP HAS Bientraitance / Prévention de la maltraitance employeur

### JOUR 2

#### Structurer la démarche et animer la culture bientraitance

- Animer la culture du repérage et de la vigilance partagée dans les équipes de la prévention de la maltraitance et de la promotion de la bientraitance.
- Méthodes et outils d'animation : réunions flash, fiches de signalement, supports visuels, trames d'observation.
- Sensibiliser les professionnels : construire des messages clairs, favoriser l'expression des doutes et remontées terrain.
- Élaboration d'un cadre de vigilance partagé et cohérent avec la procédure de direction
- Initiation à l'analyse de cause profonde (méthode ALARM) : transformer les faits en axes d'amélioration.
- Le recrutement - mise en pratique du process
- Partager et valoriser les bonnes pratiques : indicateurs, retours d'expérience, outils anonymisés de suivi, remplacements, suivi médical...)



Formation accessible aux **personnes en situation de handicap**

### Financements possibles\*

→ OPCO • CNSA • AGEFICE

\*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilité des fonds

# Activer et développer son réseau professionnel

En savoir +  
et s'inscrire



**Présentiel**  
ou **100 % distanciel**



**Formation continue**

Cette formation vise à permettre aux participants de comprendre l'importance d'un réseau professionnel, d'identifier les réseaux pertinents pour leurs objectifs, et de développer des compétences pour activer, entretenir et exploiter efficacement leur réseau.



## POUR QUI ?

- Responsable d'agence
- Dirigeant



## DURÉE

- 7 h, soit 1 jour



## TARIFS

- **Frais pédagogiques :**
  - Adhérent Fédésap : 360 € HT
  - Non-adhérent Fédésap : 450 € HT
- Tarif intra sur devis



## PRÉ-REQUIS

- Aucun prérequis

## OBJECTIFS

- **Comprendre l'importance du réseau professionnel:** saisir les avantages et les opportunités qu'offre un réseau professionnel bien entretenu.
- **Savoir identifier et choisir les bons réseaux professionnels:** apprendre à évaluer les différents réseaux professionnels pour sélectionner ceux qui correspondent le mieux à vos objectifs.
- **Développer des compétences en activation de réseau:** apprendre les techniques pour entrer en contact et établir des relations avec des membres clés de son réseau.
- **Maîtriser l'art du Pitch et de la présentation personnelle:** savoir se présenter efficacement et valoriser ses compétences et son entreprise lors des interactions professionnelles.
- **Optimiser et maintenir un réseau dynamique:** développer des stratégies pour entretenir et faire vivre son réseau sur le long terme, en assurant une communication régulière et échange mutuel de valeurs.
- **Savoir créer des opportunités à partir de votre réseau:** identifier

## Programme

### DEMI-JOURNÉE 1

- Comprendre l'importance du réseau
- Savoir identifier et choisir les bons réseaux professionnels
- Développer des compétences en activation de réseau

### DEMI-JOURNÉE 2

- Optimiser et maintenir un réseau dynamique
- Savoir créer des opportunités à partir de votre réseau
- Maîtriser l'art du Pitch et de la présentation personnelle

### Financements possibles\*

→ OPCO • CNSA • AGEFICE

\*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilités des fonds



Formation accessible aux personnes en situation de handicap



Cette formation sera animée par **Sylvana Baratiny**, experte en management et développement commercial avec plus de 8 ans d'expérience dans la gestion d'entreprises de services à la personne. Diplômée en management, elle a aussi occupé divers postes de responsabilité dans la vente et le coaching d'équipes. Actuellement formatrice, elle anime des programmes axés sur le management de proximité et la fidélisation de la clientèle. Sa capacité à optimiser le recrutement et à mettre en place des actions commerciales efficaces en fait une spécialiste reconnue dans son domaine.

# Développement commercial d'une agence de Services à la Personne

En savoir +  
et s'inscrire



**Présentiel**  
ou **100 % distanciel**



**Formation continue**



## POUR QUI ?

- Responsables d'agence
- Dirigeants



## DURÉE

- 10 h, soit 1 jour et demi



## TARIFS

- **Frais pédagogiques :**
  - Adhérent Fédésap : **540 € HT**
  - Non-adhérent Fédésap : **675 € HT**
- **Tarif intra sur devis**



## PRÉ-REQUIS

- Être en poste au sein d'une agence SAP

Cette formation couvre des techniques pratiques pour identifier les éléments différenciants de son agence, améliorer ses arguments, développer un réseau de partenaires et déceler des opportunités commerciales.



## OBJECTIFS

- Identifier les éléments différenciants de son agence
- Innover par l'intelligence collective
- Développer son réseau
- Cibler et approcher des partenaires potentiels
- Maîtriser les techniques de prospection
- Identifier les opportunités commerciales
- Améliorer son discours commercial

## Programme

### DEMI-JOURNÉE 1

- Identifier les éléments différenciants / concurrentiels de son agence
- Innovation par l'intelligence collective

### DEMI-JOURNÉE 2

- Approche sur le développement de son réseau
- Recherche de partenaires (comment les cibler, les approcher)
- Prospection

### DEMI-JOURNÉE 3

- Savoir déceler des opportunités commerciales
- Bien travailler son discours commercial : arguments et objections

### Financements possibles\*

→ OPCO • CNSA • AGEFICE

\*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilités des fonds



Formation accessible aux personnes en situation de handicap



Cette formation sera animée par **Sylvana Baratiny**, experte en management et développement commercial avec plus de 8 ans d'expérience dans la gestion d'entreprises de services à la personne. Diplômée en management, elle a aussi occupé divers postes de responsabilité dans la vente et le coaching d'équipes. Actuellement formatrice, elle anime des programmes axés sur le management de proximité et la fidélisation de la clientèle. Sa capacité à optimiser le recrutement et à mettre en place des actions commerciales efficaces en fait une spécialiste reconnue dans son domaine.

**INDICATEURS 2023 - Non applicables (nouvelle formation)**

En savoir +  
et s'inscrire



# Le management de proximité



Présentiel  
ou 100 % distanciel



Formation continue

Cette formation vise à permettre aux participants de maîtriser les bases du management de proximité, d'adapter leur style de management en fonction des situations, et de comprendre les enjeux liés à la communication managériale.



## POUR QUI ?

- Responsable de secteur
- Responsable d'agence
- Dirigeant



## DURÉE

- 14 h, soit 2 jours



## TARIFS

- **Frais pédagogiques :**
  - Adhérent Fédésap : 720€ HT / jour
  - Non-adhérent Fédésap : 900€ HT / jour
- Tarif intra sur devis



## PRÉ-REQUIS

- Être en poste au sein d'une agence de SAP

## OBJECTIFS

- Acquérir ou revoir les fondamentaux du management
- Intégrer les 4 dimensions du DISC et les comportements associés
- Trouver son style de management et ses axes de progression sur les 3 dimensions: manager coach, manager leader, manager facilitateur
- Appréhender les exigences de la situation: délégation, prise de décisions, crises et conflits
- Développer l'expertise en communication managériale: le feed-back

## Programme

### DEMI-JOURNÉE 1

- Prendre conscience des enjeux du management de proximité aujourd'hui
- Identifier les rôles et les dimensions du manager de proximité
- Savoir évaluer l'autonomie des collaborateurs et adapter son style de management - DISC
- Apprendre à utiliser l'outil pour transmettre des instructions de travail, fixer des objectifs et clarifier les missions de l'équipe
- Exercices d'application

### DEMI-JOURNÉE 2

- Apprendre à déléguer
- Exercice d'application
- Savoir gérer les situations difficiles
- Savoir-faire un reproche, un compliment
- Gérer les tensions, les conflits
- Exercices d'application et apprentissages de la journée

### DEMI-JOURNÉE 3

- Distinguer les spécificités du rôle de leader du facilitateur par rapport à celui de manager
- Différencier les notions de pouvoir, d'autorité, d'influence et de régulation
- Exercice d'application

### DEMI-JOURNÉE 4

- Distinguer les spécificités du rôle de leader du facilitateur par rapport à celui de manager
- Différencier les notions de pouvoir, d'autorité, d'influence et de régulation
- Exercice d'application

### Financements possibles\*

→ OPCO • CNSA • AGEFICE

\*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilités des fonds



Formation accessible aux personnes en situation de handicap



Cette formation sera animée par **Sylvana Baratiny**, experte en management et développement commercial avec plus de 8 ans d'expérience dans la gestion d'entreprises de services à la personne. Diplômée en management, elle a aussi occupé divers postes de responsabilité dans la vente et le coaching d'équipes. Actuellement formatrice, elle anime des programmes axés sur le management de proximité et la fidélisation de la clientèle. Sa capacité à optimiser le recrutement et à mettre en place des actions commerciales efficaces en fait une spécialiste reconnue dans son domaine.

# Gestion des conflits pour les managers

En savoir +  
et s'inscrire

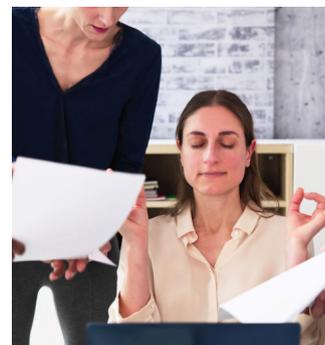


Présentiel  
ou distanciel



Formation continue

Cette formation vous apportera toutes les clés pour gérer efficacement les conflits au sein de votre équipe. Vous apprendrez à identifier les sources de tensions et à appliquer des techniques éprouvées de résolution. Grâce à des mises en situation pratiques et des outils de communication assertive, vous serez en mesure de désamorcer les conflits avant qu'ils n'escaladent. Développez vos compétences managériales et renforcez la cohésion de votre équipe grâce à une gestion positive des conflits.



## POUR QUI ?

- Toute personne étant amenée à piloter une équipe



## DURÉE

- 7 h, soit 1 jour



## TARIFS

- **Frais pédagogiques :**
  - Adhérent Fédésap : 360 € HT
  - Non-adhérent Fédésap : 450 € HT
- **Tarif intra sur devis**



## PRÉ-REQUIS

- Être déjà en poste dans une agence de SAP

## OBJECTIFS

- Comprendre les sources et les types de conflits en milieu professionnel
- Apprendre des techniques efficaces de résolution de conflits
- Développer des compétences en communication pour désamorcer les situations tendues
- Renforcer les relations au sein de l'équipe à travers la gestion positive des conflits

## Programme

### DEMI-JOURNÉE 1

- Définition et typologie des conflits
- Les causes courantes des conflits en milieu professionnel
- Identification des styles de gestion de conflits (mode DISC)
- Étapes pour résoudre un conflit efficacement
- Techniques de communication assertive
- Stratégies de médiation et de négociation

### DEMI-JOURNÉE 2

- Mises en situation et jeux de rôle sur des scénarios de conflits courants
- Mise en oeuvre des stratégies de gestion de conflits
- Plan d'action personnel pour gérer les conflits au quotidien

### Financements possibles\*

→ OPCO • CNSA • AGEFICE

\*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilité des fonds



Formation accessible aux personnes en situation de handicap



Cette formation sera animée par **Sylvana Baratiny**, experte en management et développement commercial avec plus de 8 ans d'expérience dans la gestion d'entreprises de services à la personne. Diplômée en management, elle a aussi occupé divers postes de responsabilité dans la vente et le coaching d'équipes. Actuellement formatrice, elle anime des programmes axés sur le management de proximité et la fidélisation de la clientèle. Sa capacité à optimiser le recrutement et à mettre en place des actions commerciales efficaces en fait une spécialiste reconnue dans son domaine.

# Les fondamentaux de la convention collective des ESAP

En savoir +  
et s'inscrire



**Présentiel**  
ou 100 % distanciel



**Formation continue**

Cette formation a pour objet d'aborder et de comprendre les règles de droit du travail (contrat, congés, salaires...) applicables au secteur d'activité des entreprises de Services à la Personne.



## POUR QUI ?

- Responsable de structure
- Encadrant
- Responsable RH



## DURÉE

- 14h, soit 2 jours



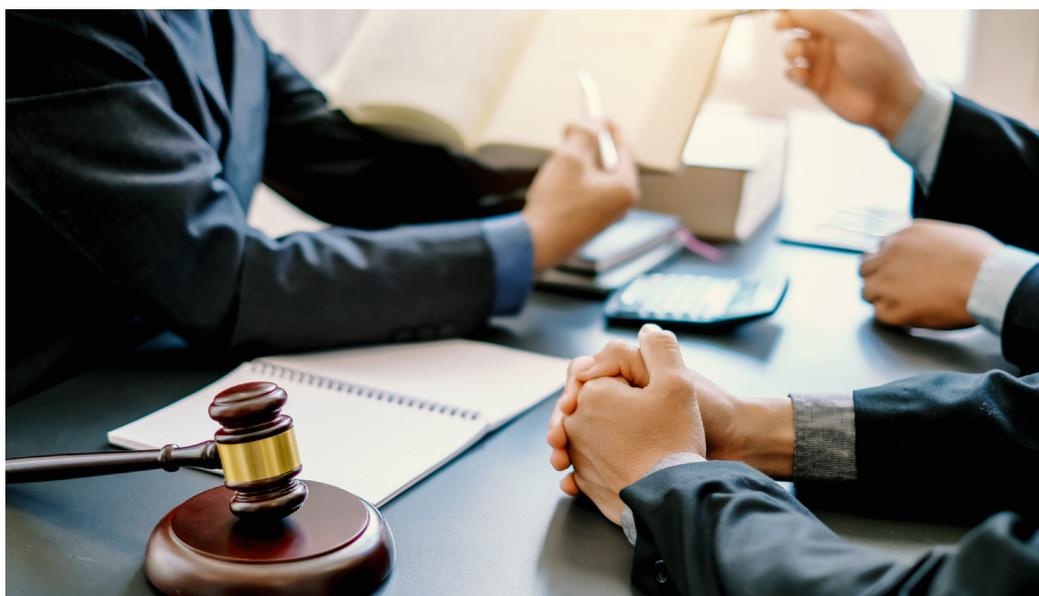
## TARIFS

- **Frais pédagogiques :**
  - Adhérent Fédésap : 720 € HT
  - Non-adhérent Fédésap : 900 € HT
- Tarif intra sur devis



## PRÉ-REQUIS

- Aucun



## OBJECTIFS

- **Connaitre et appliquer les fondamentaux** de la Convention Collective des entreprises de Services à la Personne

## Programme

### Statut individuel des salariés

- Le recrutement
- L'embauche
- La période d'essai
- Le contrat de travail à durée indéterminée
- Le contrat à durée déterminée
- Le contrat de travail à durée indéterminée intermittent (CD2I)
- Le contrat de mission

### Le temps de travail

- Les temps de travail
- Le temps partiel
- L'annualisation du temps de travail
- Le travail de nuit et de présence nocturne

### L'organisation travail

- Lieu de travail
- Zone géographique contractuelle d'intervention
- La cessation du contrat de travail

### Classification

- Lieu de travail

### Financements possibles\*

→ OPCO • CNSA • AGEFICE

\*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilités des fonds



Formation accessible aux personnes en situation de handicap



# Les clés du mode mandataire dans les SAP

En savoir +  
et s'inscrire



100 % distanciel



Formation continue

Au sein des services à la personne, les structures peuvent exercer leur activité en mode mandataire, **accompagnant le particulier employeur dans la relation avec son salarié**. La structure doit respecter un cahier des charges spécifique ayant fait l'objet de modifications suite à l'arrêté du 24 novembre 2023 et maîtriser la convention collective des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile du 15 mars 2021 pour accompagner utilement le particulier employeur.



## POUR QUI ?

- Dirigeants et responsables de structures mandataires en cours de création ou nouvellement créées, personnels d'encadrement (services RH, responsables...) souhaitant maîtriser les fondamentaux du mode mandataire.



## DURÉE

- 14h, soit 2 jours



## TARIFS

- **Frais pédagogiques :**
  - Adhérent Fédésap : 720 € HT
  - Non-adhérent Fédésap : 900 € HT
- Tarif intra sur devis



## PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis

## OBJECTIFS

- **Comprendre les fondamentaux** du mode mandataire dans le cadre des activités de services à la personne
- **Maîtriser le cadre juridique** applicable
- **Maîtriser les bases** de la réglementation applicable du cahier des charges et du code de la consommation

## Programme

### JOUR 1

#### Mandataire – rôle et cadre commercial

- **La définition du mandataire civile puis cadre AP**
- **Le cadre réglementaire en SAP**
  - Agrément : les différents types de mandats (placement, placement et gestion BS, paiement du salaire...)
  - Cahier des charges
  - Code de la consommation
- **Le cadre commercial**
  - Devis
  - Facturation
  - Mandat
- **Les obligations principales du mandataire**
  - L'accompagnement du particulier employeur

### JOUR 2

#### La gestion du droit du travail et des ressources humaines dans le mode mandataire

- **Un droit dérogatoire : la convention collective nationale du particulier employeur**
  - Architecture spécifique de la CCN - trois blocs
  - La naissance du contrat et principales obligations
  - Définition et focus sur les postes de travail de la convention collective
  - Le temps de travail et les spécificités (nuit, présence diurne et nocturne, CP)
  - Rémunération
- **Le positionnement RH : gestion des relations avec le particulier employeur et son salarié**
  - Le recrutement - mise en pratique du process
  - La gestion des relations contractuelles (temps de travail, arrêts/remplacements, suivi médical...)
  - La rupture du contrat

#### Financements possibles\*

→ OPCO • CNSA • AGEFICE

\*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilités des fonds



Formation accessible aux personnes en situation de handicap





# Sensibilisation aux cybermenaces et à la protection des données personnelles RGPD

Orientée SAP



100 % distanciel



Formation continue



Découvrons comment nous pouvons naviguer en sécurité dans le monde complexe des cybermenaces, dans le contexte particulier des Services à la Personne. Comprenons ensemble les principes fondamentaux du RGPD afin d'assurer une gestion responsable.



## POUR QUI ?

- Tous les utilisateurs ayant accès au Système d'Information via un poste informatique
- Toute personne susceptible de traiter des données personnelles en agence



## DURÉE

- 6h, soit 2 demi-journées



## TARIFS

- **Frais pédagogiques :**
  - Adhérent Fédésap : 560 € HT
  - Non-adhérent Fédésap : 700 € HT
- **Tarif intra sur devis**



## PRÉ-REQUIS

- Aucun

## OBJECTIFS

- Comprendre les concepts fondamentaux du RGPD
- Comprendre les obligations du responsable du traitement
- Connaître les règles d'authentification et de mots de passe
- Comprendre le phishing et les dangers liés à la messagerie
- Savoir naviguer en sécurité sur le web
- Connaître les risques liés aux réseaux sociaux

## Programme

### DEMI-JOURNÉE 1

#### Comprendre les concepts fondamentaux du RGPD

- Définitions
- Parties prenantes
- Données sensibles au sens de la Loi
- Principes réglementaires fondamentaux du RGPD
- Droits de la personne concernée

#### Comprendre les obligations du responsable du traitement

- Registre des activités de traitement
- Délégué à la protection des données (DPO)
- Obligations des sous-traitants et/ou des tiers
- Sécurité technique et organisationnelle des données
- Sécurité dès la conception et analyses d'impact
- Notification des violations de données à caractère personnel
- Coopération avec l'autorité de contrôle

### DEMI-JOURNÉE 2

#### Découverte de la cybersécurité

- Les différents types d'attaques
- Les différents logiciels malveillants

#### L'authentification et les mots de passe

- Règles pour un "bon" mot de passe
- Cryptage
- Double authentification

#### La messagerie

- Phishing
- Pièces jointes
- Cryptage

#### Financements possibles\*

→ OPCO • CNSA • AGEFICE

\*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilités des fonds



Formation accessible aux personnes en situation de handicap

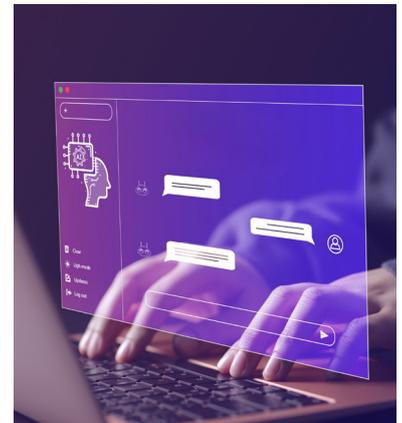


En savoir +  
et s'inscrire

# L'IA pour les Services à la Personne : les fondamentaux

**Présentiel** ou **100 % distanciel** | **Formation continue**

Cette formation pratique et immersive vous guidera dans la maîtrise des outils d'IA Générative pour simplifier vos tâches quotidiennes. Adoptez l'IA et transformez votre quotidien professionnel pour plus d'efficacité et de gain de temps !



## OBJECTIFS

- Prendre en main les outils d'IA & revue des cas d'usage du secteur & entraînement au prompting
- Générer des gains de productivité sur l'exécution de 2 tâches récurrentes dans le quotidien des SAP



### POUR QUI ?

- Assistant d'agence
- Responsable de secteur
- Responsable d'agence
- Dirigeant



### DURÉE

- 6 h, soit 2 demi-journées



### TARIFS

- **Frais pédagogiques :**
  - Adhérent Fédésap : 790€ HT
  - Non-adhérent Fédésap : 863€ HT
- **Tarif intra sur devis**



### PRÉ-REQUIS

- Aucun

## Programme

### 1ÈRE DEMI-JOURNÉE

#### Partie 1 : Comprendre le fonctionnement, les applications d'usage et les limites des outils IA

- Introduction à l'IA Générative et aux différents outils d'IA Gen
- Revue des principaux cas d'usages de gain de productivité grâce à l'IA Gen
- Démonstration de techniques de prompts & aperçu des différents niveaux de maîtrise
- Limites et considérations éthiques à savoir pour l'utilisation de ces outils d'IA Gen

*Atelier pratique : Tour de table entre les participants et le trainer pour échanger sur les cas*

#### Partie 2 : Installer, paramétrer un outil d'IA Gen & faire ses premiers prompts

- Exploration, prise en main et paramétrage des outils d'IA Gen (ChatGPT)
- Revue des méthodes de bases pour réaliser ses premiers prompts
- Méthodes et conseils techniques pour optimiser ses prompts

*Atelier pratique : Les participants s'entraîneront à rédiger des prompts simples*

### 2ÈME DEMI-JOURNÉE

#### Partie 1 : Focus sur la gestion des plannings assistée grâce à l'IA Gen

- Présentation de la problématique de la gestion des plannings (préparée pendant la phase de conception)
- Entraînement des participants avec un outil d'IA Gen pour générer automatiquement des plannings ou gérer un remplacement
- Correction du cas
- Debriefing et FAQ sur la correction

#### Partie 2 : Focus sur la gestion & l'analyse de reporting assistée par l'IA Gen

- Présentation de la problématique de la gestion et de l'analyse des reporting (préparée par la phase de conception)
- Entraînement des participants avec un outil d'IA Gen pour agréger plusieurs sources de reporting et en faire une synthèse globale et détaillée.
- Correction du cas
- Debriefing et FAQ sur la correction

#### Financements possibles\*

→ OPCO • CNSA • AGEFICE

\*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilités des fonds



Formation accessible aux personnes en situation de handicap







**Retrouvez  
toutes nos formations sur :**

**[sap-services.org/nos-formations/](http://sap-services.org/nos-formations/)**



**Sap Services**

29 rue Saint-Amand – 75015 Paris

**NOUS CONTACTER**

**01 86 95 29 48**

**[contact@sap-services.org](mailto:contact@sap-services.org)**

Renseignements et inscriptions sur

**[sap-services.org](http://sap-services.org)**

 [linkedin.com/company/sap-services-of](https://www.linkedin.com/company/sap-services-of)

**La professionnalisation  
du secteur des  
Services à la Personne**



**[fedesap.org](http://fedesap.org)**



**Qualiopi**

processus certifié

**REPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée au titre de la ou des catégories d'actions suivantes :  
Actions de formation