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



OFFRE DE FORMATIONS 2026-2027

Sap Services

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

- Titre professionnel Responsable-Coordonnateur Services au Domicile > Niveau 5 ... 10
- Care Manager > ... 12
- Bachelor Responsable en Gestion d'Activité des Services à la personne > Niveau 6 ... 14
- Bachelor Spécialisation Santé et Service Autonomie > Niveau 6 ... 16
- Licence Professionnelle Services à la Personne > Niveau 6 ... 18
- Manager des organisations - spécialité Services à la personne > Niveau 7 ... 20
- Management des Structures et Activités Innovantes en Santé (MSAIS) > Niveau 7 ... 22

PARCOURS SUR-MESURE

- Franchir un cap ... 24
- Croissance et accélération stratégique ... 26

FORMATIONS COURTES

- S'acculturer au secteur des Services à la Personne ... 28

QUALITÉ

- Comment préparer son évaluation HAS ... 29
- Construire un projet de service stratégique et conforme à la HAS ... 30
- Prévenir la maltraitance en SAD : stucturer la démarche ... 31
- Référent bientraitance et prévention de la maltraitance ... 32

DÉVELOPPEMENT

- Activer et développer son réseau professionnel ... 33
- Développement commercial d'une agence de Services à la Personne ... 34

MANAGEMENT

- Le management de proximité ... 35
- Gestion des conflits pour les managers ... 36
- Prévention des contentieux et posture managériale ... 37
- Comprendre les comportements pour renforcer son management ... 38

RÉGLEMENTAIRE

- Fraude documentaire et identitaire ... 39
- Mode mandataire dans les SAP : cadre réglementaire et convention collective du particulier employeur ... 40
- Entreprises de services à la personne : la convention collective ESAP et ses fondamentaux ... 41
- Garde d'enfants : la convention collective ESAP et ses spécificités ... 42
- Crèches et micro-crèches : intégration dans la branche ESAP, obligations nouvelles et articulation avec les accords antérieurs ... 43
- Crèches et micro-crèches : la convention collective ESAP et ses spécificités ... 44
- Dotation Qualité : dois-je signer ce CPOM ? ... 45

NUMÉRIQUE

- IA Niveau 1 — Comprendre et utiliser l'IA générative ... 46
- IA Niveau 2 — Concevoir et personnaliser son environnement IA ... 47

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

97,17 %
Taux
de satisfaction*

100 %
Taux
de recommandation*

Qualiopi
processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION

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

** sur les formations courtes organisées en 2025*

Nos **formations**

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

Formations diplômantes



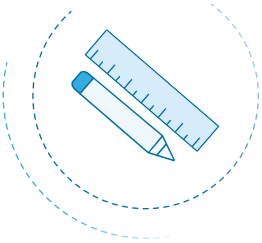
Pour valoriser son expérience et monter en compétences dans sa posture de manager ou de dirigeant d'une entreprise de Services à la Personne

- **1 Titre de niveau 5** (Bac +2)
- **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.

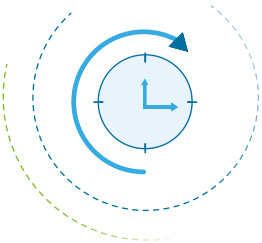
Parcours dirigeants sur-mesure



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

- **Parcours «Franchir un cap»** avec HEC
- **Parcours «Croissance et accélération stratégique»** avec Audencia
- **Voyages d'étude clé en main** pour découvrir hors frontières l'accompagnement des personnes agées dépendantes, ou de la petite enfance

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'accompagnement des personnes en situation de handicap au sein de ses formations.

Un référent Handicap est disponible chez Sap Services pour assurer l'accompagnement 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 • 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
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**

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 pédogogique.



Les **organismes financeurs**

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

Pour les salariés

Les OPCO : des partenaires pour financer vos formations

Les OPérateurs de COmpétences (OPCO) accompagnent les entreprises adhérentes dans la construction et le financement de leur plan de développement des compétences. À ce titre, ils mettent à disposition un budget dédié à la formation de leurs salariés.

Les formations diplômantes, quant à elles, s'inscrivent dans une enveloppe conventionnelle spécifique, fixée chaque année. Attention : cette enveloppe étant limitée, il est vivement recommandé de déposer sa demande de prise en charge le plus tôt possible dans l'année afin de sécuriser son financement.

Pour les non-salariés

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 : 5 000 €**

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

Informations détaillées sur :
communication-agefice.fr

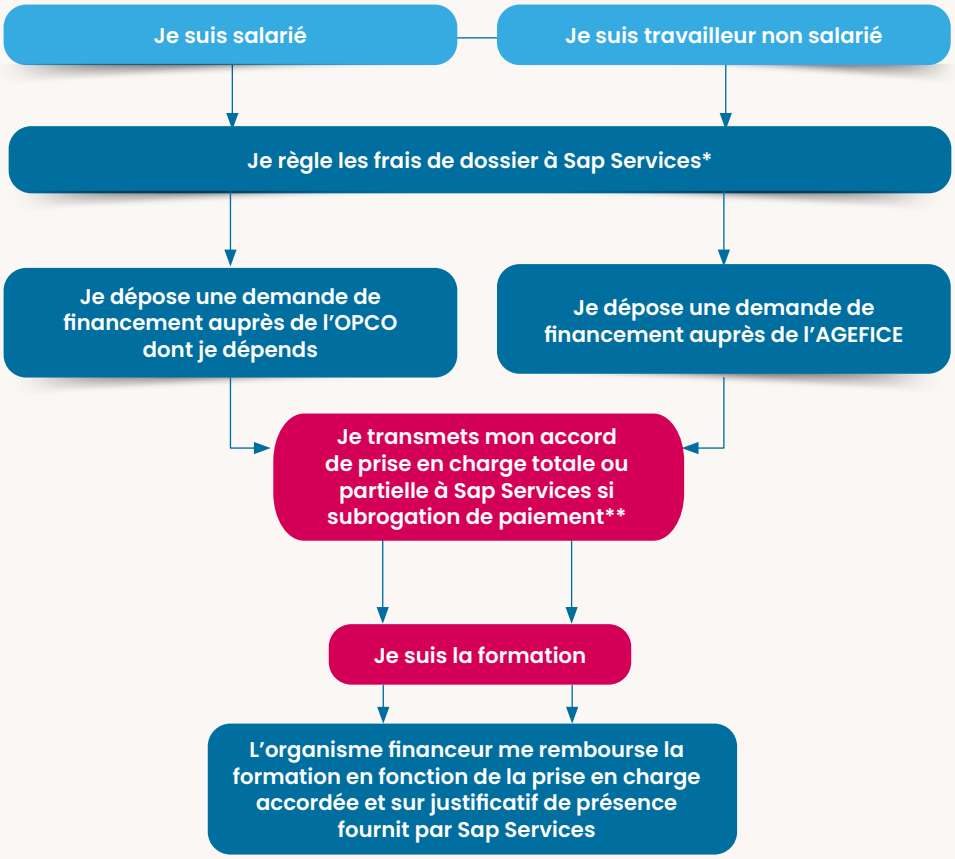
Info adhérent !

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



* Pour les formations diplômantes uniquement
** À noter qu'au 1er octobre 2026, la subrogation de paiement est possible uniquement pour le financement du PDC des entreprises de moins de 50 salariés.

L'équipe Sap Services se tient à votre disposition
pour **vous accompagner** dans **votre demande de financement**
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 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

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

groupe-igs.fr/formation-continue

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

L'INFREP, Institut National de Formation et de Recherche sur l'Education Permanente, est un organisme de formation professionnelle pour adultes, créé il y a plus de 43 ans par la LIGUE DE L'ENSEIGNEMENT. Acteur incontournable de la formation professionnelle en France, l'INFREP dispose d'un ancrage territorial fort : 90 centres au plus près de tous les publics.

infrep.org

Audencia est une grande école de commerce française fondée à Nantes en 1900, reconnue parmi les écoles de management européennes.

Elle propose des formations en management, communication et entrepreneuriat, avec une pédagogie centrée sur l'écoute, l'audace et la responsabilité. Dirigeants ».

audencia.com

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

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.

SPQR accompagne les acteurs publics dans la conduite de projets stratégiques et leur mise en œuvre opérationnelle. L'équipe s'engage aux côtés des décideurs et techniciens des collectivités locales sur toutes les thématiques de l'action publique pour proposer des **solutions fiables, pragmatiques et efficaces** face à des enjeux souvent complexes.

spqr-conseil.fr

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 règlementaire des ESSMS. Il est dirigé par Alison Dahan, avocat fondateur.

heka-avocats.com

2 Vous 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

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

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

Titre professionnel
Responsable-Coordonnateur Services au Domicile

> Niveau 5

POUR QUI ?

- Responsables de secteur en poste dans le secteur des services à la personne
- Intervenants à domicile, avec ou sans diplôme, mais disposant d'une expérience significative et souhaitant évoluer vers un poste de coordination.

DURÉE

- 300 h de formation sur 12 mois

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Inscription en ligne suivie d'un entretien d'admission
- Réponse sous 72 h – inscription possible jusqu'à 15 jours avant le démarrage de la session

TARIFS

- **Tarif pédagogique**

6000 € HT

- **Frais de dossier :**
  - Adhérent : 500 € HT
  - Non-adhérent : 1000 € HT
- **Tarif intra sur devis**

PRÉ-REQUIS

- Public en activité dans le secteur des services à la personne
- Titulaires d'un diplôme ou d'un titre de niveau Bac (niveau 4) ou équivalent, ou justifiant d'une expérience de minimum 3 ans dans le secteur.

DIPLÔME

- Titre professionnel de niveau 5 enregistré au RNCP39539

« Responsable-coordonnateur services au domicile »

- Certificateur : Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion

DÉBOUCHÉS DU TITRE ET SUITE DE PARCOURS

- Débouchés : responsable de secteur d'aide à la personne, responsable de secteur services à domicile, responsable-coordonnateur services au domicile, coordinateur de secteur, encadrant de proximité
- Secteurs : aide à domicile, structures prestataires/mandataires, CCAS/CIAS, secteur médico-social

100 % distanciel | **Formation diplômante**

Interface entre clients, intervenants et structure : le TP RCSAD forme et certifie les compétences du responsable-coordonnateur services au domicile.



OBJECTIFS

- **Concevoir et organiser** une prestation de services au domicile adaptée aux besoins du client
- **Animer et coordonner** une équipe d'intervenants à domicile, en intégrant la prévention des risques professionnels
- **Contribuer au développement de partenariats** et représenter la structure en interne comme en externe

Programme

BLOC 1

Concevoir et organiser une prestation de services au domicile

- Concevoir et proposer une prestation de services adaptée
- Assurer la gestion administrative de la prestation de services
- Coordonner l'organisation de la prestation de services au domicile
- Assurer le suivi de l'intervention et veiller à sa qualité

BLOC 2

Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile

- Recruter des intervenants et accompagner leur intégration
- Planifier et contrôler l'activité des intervenants
- Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants
- Intégrer la prévention des risques professionnels et assurer la sécurité des intervenants

BLOC 3

Contribuer au développement de partenariats

- Participer à la représentation interne et externe de la structure
- Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

Formateurs experts du secteur des services à la personne

Un tuteur dédié assurant l'accompagnement individualisé tout au long du parcours

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Plateforme LMS dédiée : ressources en ligne, vidéos, supports écrits, quiz, forums d'échange
- Personnalisation du parcours
- Lien tutoral renforcé : suivi et bilans

MODALITÉS D'ÉVALUATION

ECF (évaluation en cours de formation) tout au long du parcours

Évaluation certificative en fin de parcours devant jury (étude de cas + entretien technique + entretien final)

MODALITÉS DE CERTIFICATION

Modalité d'obtention

Obtention par capitalisation des 3 CCP (certificats de compétences professionnelles)

Équivalences

- BTS ESF (Économie Sociale et Familiale) RNCP36938
- BTS SP3S (Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social) RNCP36939

Suite de parcours possibles

- Bachelor Responsable en Gestion d'Activité dans le secteur des Services à la Personne - niveau 6 (Bac +3)

INDICATEURS 2025 : *Non applicable (nouvelle formation)*

Financements possibles
avec votre OPCO

*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilités des fonds

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

En savoir + et s'inscrire

Care Manager

POUR QUI ?

- Professionnels exerçant un métier dans les secteurs sociaux, médicaux-sociaux et sanitaires souhaitant acquérir les compétences ou valoriser ses connaissances en coordination et en gestion globale des parcours

DURÉE

- 154 h

LIEU

- Format hybride : Distanciel et Paris XVe

TARIFS

- **Frais pédagogiques :**
  - Adhérent : **3 080€ HT**
  - Non-adhérent : **3 850€ HT**
- **Tarif intra sur devis**

PRÉ-REQUIS

- Être titulaire d'une certification enregistrée au RNCP des secteurs sociaux, médico-sociaux et sanitaires (de niveau 5 minimum), ou avoir 3 années d'expérience professionnelle mettant en œuvre des compétences similaires à celles décrites dans la certification déposée.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- **Inscription en ligne** suivie d'un entretien d'admission`
- **Réponse sous 72 h** – inscription possible jusqu'à 15 jours avant le démarrage de la session

- Sap Services est en cours de constitution d'un dossier de demande d'enregistrement de cette formation pour un Titre à finalité professionnelle de niveau 6 (Bac+3)

Financements possibles*

→ OPCO • AGEFICE

*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilités des fonds

Mixte

La formation Care Manager est une formation destinée aux professionnels du secteur médico-social souhaitant coordonner des parcours d'autonomie complexes. Elle développe les compétences clés d'évaluation globale, de conception de plans d'accompagnement personnalisés et de coordination des acteurs territoriaux. Proposée en format hybride, cette formation s'appuie sur des situations professionnelles réelles et une approche opérationnelle du métier.



OBJECTIFS

- **Analyser les enjeux stratégiques, territoriaux et réglementaires du Care Management** afin de positionner son intervention dans une logique de coordination globale des parcours d'autonomie.
- **Réaliser une évaluation multidimensionnelle des situations**, en mobilisant des techniques d'entretien, d'observation et des outils d'analyse, afin d'identifier les besoins des personnes accompagnées et de leurs aidants dans une approche 360°.
- **Concevoir et piloter un plan d'accompagnement personnalisé**, en hiérarchisant les priorités, en mobilisant les ressources territoriales et les dispositifs financiers adaptés, et en intégrant une démarche préventive des risques.
- **Assurer une communication professionnelle sécurisée et adaptée,** en facilitant la transmission d'informations, la coordination des acteurs et la gestion des situations complexes.
- **Animer et structurer un réseau partenarial territorial** en développant des relations de confiance avec les institutions et financeurs afin de garantir la fluidité, la qualité et la continuité des parcours d'accompagnement.

Programme

Comprendre les enjeux du Care Management

- L'histoire du Care Management en France et à l'étranger
- La définition du métier de Care Manager et son modèle économique
- Les politiques publiques en faveur de l'autonomie, du grand âge et du handicap
- Les outils de veille règlementaire

Observer, évaluer et diagnostiquer

- L'évaluation multidimensionnelle à 360° : méthode et outils numériques
- Les techniques d'entretien d'exploration et d'observation
- L'analyse des besoins (bénéficiaires et aidants) et le diagnostic partagé
- L'évaluation et la prévention des risques pour les aidants et les intervenants

Élaborer des stratégies d'accompagnement personnalisées

- La gestion de projet appliquée au parcours autonomie et la construction du plan d'accompagnement
- L'analyse des dynamiques territoriales et la cartographie des ressources
- Les dispositifs financiers et l'accès aux droits
- La prévention des ruptures de parcours et l'anticipation des trajectoires de fragilisation

Communiquer et transmettre des informations

- La communication et la transmission d'informations en environnement complexe
- La sécurisation des transmissions d'informations
- L'instauration d'une relation de confiance en contexte humain et digital
- Les techniques de médiation et de régulation des conflits

Animer un réseau et coordonner

- La fonction de coordination dans les secteurs sociaux, médico-sociaux et sanitaires
- L'identification de l'écosystème institutionnel territorial
- La construction et l'animation d'un réseau partenarial
- L'animation de réunions de coordination multi-acteurs

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 coordination de parcours autonomie

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Supports pédagogiques
- Plateforme LMS

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

En savoir + et s'inscrire

***INDICATEURS 2025** : Non applicables (nouvelle formation)*

Bachelor Responsable en Gestion d'Activité des Services à la personne

> Niveau 6

POUR QUI ?

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

DURÉE

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

TARIFS

- **Frais pédagogiques :** 11 200 € HT
- **Frais de dossier :**
  - Adhérent : **700 € HT**
  - Non-adhérent : **1 500 € 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*

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- **Inscription en ligne** suivie d'un entretien d'admission`
- **Réponse sous 72 h** – inscription possible jusqu'à 15 jours avant le démarrage de la session

DIPLÔME

- **Titre de niveau 6** enregistré au RNCP 42510 **« Responsable en gestion d'activité »**

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.



IGENSIA PRO ACADÉMIE

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

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

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

Financements possibles*
→ OPCO • AGEFICE

*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilités des fonds

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

En savoir + et s'inscrire

INDICATEURS 2025 : *Nombre de participants : 38 - Taux de satisfaction : 83%*
Taux de recommandation : 75% - Taux de réussite : 97%

DIPLOVIS - Programme supérieur de gestion et de commerce

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

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 VAPP*

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- **Inscription en ligne** suivie d'un entretien d'admission`
- **Réponse sous 72 h** – inscription possible jusqu'à 15 jours avant le démarrage de la session

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

- 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

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

Être un manager impactant

- 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

- 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

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*
→ OPCO • AGEFICE

*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilités des fonds

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

En savoir + et s'inscrire

INDICATEURS 2025 : *Nombre de participants : 32 - Taux de satisfaction : 98%*
Taux de recommandation : 94% - Taux de réussite : 100%

Licence Professionnelle Services à la Personne

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

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

POUR QUI ?

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

DURÉE

- **22 h** d'accompagnement en VAE partielle
- **180 h** d'enseignement et réalisation d'un mémoire

TARIFS

- **Frais pédagogiques :** 11 600€ 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 VAPP*

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- **Inscription en ligne** suivie d'un entretien d'admission`
- **Réponse sous 72 h** – inscription possible jusqu'à 15 jours avant le démarrage de la session

DIPLÔME

- **Titre de niveau 6** enregistré au RNCP 40058 **« 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

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

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

Connaissance des publics

- Sociologie de la dépendance et du handicap
- Psychologie de la dépendance et du handicap
- Éthique et déontologie
- Pathologies et traitements
- 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
- Gestion des ressources humaines
- Outils de management

Conduite de projet

- Méthodologie de projet
- Analyse des pratiques
- Expression et communication

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*

→ OPCO • AGEFICE

*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilités des fonds

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

En savoir + et s'inscrire

***INDICATEURS 2025** : Nombre de participants : 69 - Taux de réussite : 81%*

Manager des Organisations
spécialité Services à la personne

> Niveau 7

POUR QUI ?
- Responsables d'agence
- Dirigeants d'entreprise

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 VAPP*

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS
- **Inscription en ligne** suivie d'un entretien d'admission`
- **Réponse sous 72 h** – inscription possible jusqu'à 15 jours avant le démarrage de la session

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.



IGENSIA PRO ACADÉMIE

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, règlementaires 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*
→ OPCO • AGEFICE

*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilités des fonds

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

En savoir + et s'inscrire

INDICATEURS 2025 *: Nombre de participants : 21 - Taux de satisfaction : 83% - Taux de recommandation : 88% - Taux de réussite : 100%*

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 VAPP*

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- **Inscription en ligne** suivie d'un entretien d'admission`
- **Réponse sous 72 h** – inscription possible jusqu'à 15 jours avant le démarrage de la session

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.



KEDGE BUSINESS SCHOOL

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*

→ OPCO • AGEFICE

*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilités des fonds

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

En savoir + et s'inscrire

INDICATEURS 2025 : *Nombre de participants : 20 - Taux de satisfaction : 99%*

Taux de recommandation : 88% - Taux de réussite : non renseigné

PROFIL DU PARTICIPANT

- Le programme s'adresse aux Présidents, CEO, fondateurs, membres de Comex et plus largement aux dirigeants d'entreprises de services à la personne.

DURÉE

5 modules :

- **4 modules** de 2,5 jours conçus et organisés par HEC Paris, soit 10 jours
- **1 voyage d'étude** de 8 jours en Asie

LIEU

- HEC Paris, Jouy-en-Josas

TARIF

- Sur demande

PRÉ-REQUIS

- Pas de pré-requis

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).

*Chief Executive Officer

En savoir + et s'inscrire

Franchir un cap

Présentiel | **Formation certifiante HEC**

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.

Bénéfices

- **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

- **Leadership**

Renforcer sa posture de dirigeant en développant sa capacité à décider et à agir dans des environnements incertains, en cultivant son intelligence politique et son pouvoir d'influence pour conduire des transformations durables.

- **Stratégie**

Réinterroger son modèle d'affaires à la lumière des grandes mutations géopolitiques, énergétiques et digitales, et construire une vision stratégique innovante et différenciante pour son organisation.

- **Croissance**

Piloter le développement de son entreprise de manière responsable et durable, en maîtrisant les leviers financiers, juridiques, commerciaux et internationaux d'une croissance maîtrisée.

- **Transformation**

Engager et mobiliser les talents autour des transformations organisationnelles, en intégrant pleinement le potentiel de l'intelligence artificielle et des nouvelles technologies au service de la performance collective.

Accompagnement

MODULE 1

Diriger avec impact dans un monde incertain

- Leadership d'influence
- Connaissance de soi
- Intelligence collective
- Décision en environnement complexe
- Développement individuel

MODULE 2

Voyage d'études en Chine conçu et réalisé par Sap Services et son partenaire voyage

MODULE 3

Réinventer sa stratégie dans un environnement en mutation

- Réinvention du business model
- Innovation stratégique
- Mutations géopolitiques, énergétiques et digitales
- Organisation agile
- Leadership innovant

MODULE 4

Piloter une croissance responsable et durable

- Développement commercial
- Croissance externe
- Finance pour dirigeants
- Développement international
- Responsabilité sociétale

MODULE 5

Mobiliser les talents et faire vivre la transformation

- Communication d'impact
- Engagement des équipes
- Marque employeur
- Transformation RH
- Intelligence artificielle et nouveaux modes de travail

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 (Approcheneurocognitive 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

***INDICATEURS 2025** : Nombre d'apprenants : 17 - Taux de satisfaction : 85% - Taux de réussite : 93%*

Parcours

Croissance et accélération stratégique

Hybride

Ce programme s'adresse aux dirigeants du secteur des services à la personne (SAP) qui souhaitent développer leur entreprise tout en évitant les nombreux pièges que la croissance peut engendrer : perte de cohérence, fragilité financière, désalignement des équipes ou essoufflement du modèle. Structuré sur 10 jours, il combine formation collective, co-développement entre pairs et accompagnement individuel. L'objectif : diagnostiquer sa situation, clarifier sa vision et bâtir une feuille de route de croissance concrète, exécutable et adaptée à la réalité de chaque entreprise.



POUR QUI ?

- Dirigeants du secteur des services à la personne (SAP) ayant un chiffre d'affaires situé entre 800k€ et 3M€.

DURÉE

- 8,5 journées, sur 10 mois

LIEU

- Classe virtuelle + présentiel (Fédésap, 182 rue de Vaugirard 75 015 Paris)

TARIFS

- **Frais pédagogiques :** 10 900 € HT

OBJECTIFS

Accompagner les dirigeants dans leur développement et leur croissance, tout en leur fournissant des outils d'analyse stratégique adaptés aux spécificités du secteur des services à la personne.

Programme

MODULE 1

DIAGNOSTIC STRATÉGIQUE & POSITIONNEMENT

- Cohérence croissance - vision/mission/marché
- Les questions en amont…
- Explorer les options stratégiques et les modèles d'organisation de chacun
- Distinguer les objectifs liés à la croissance économique de ceux liés à la transformation organisationnelle.
- Définir des priorités tactiques, les classer et les relier à un objectif stratégique
- Identifier les facteurs externes VUCA qui structure les métiers et les entreprises de SAP
- Business model et architecture de valeur vis-à-vis de la croissance (scalabilité / évolutivité)
- Diagnostic interne et externe
- Analyse de la position concurrentielle
- Identification des marges de croissance

MODULE 2

STRATÉGIES DE CROISSANCE

- Croissance organique vs croissance externe
- Partenariats, fusions, acquisitions
- Développement multisite, franchise et diversification
- Définir une stratégie de croissance
- Les étapes clés du processus
- Identifier les experts qui interviennent dans les contextes transactionnels, leur périmètre d'intervention et leur valeur ajoutée
- Propriété vs. Gouvernance
- L'effet de levier illustré par quelques exemples de montages financiers

MODULE 3

STRUCTURATION ET PILOTAGE ÉCONOMIQUE

- Business model et structuration financière
- Tableaux de bord de pilotage
- Rentabilité, seuil de rentabilité, levée de fonds
- Les indicateurs financiers appliqués à son entreprise de services à la personne
- Traduire les objectifs de croissance et la stratégie/plan d'actions de son entreprise de services à la personne en besoins de financement.
- Élaborer le plan de financement de son entreprise dans un contexte de croissance

Financements possibles*

→ OPCO - AGEFICE - FAFCEA

*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilités des fonds

Audencia

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

Programme

MODULE 4

STRATÉGIE RH & MARQUE EMPLOYEUR

- Culture d'entreprise et management
- Attractivité RH et fidélisation des talents
- Construction d'une marque employeur différenciante
- Adapter sa politique RH de recrutement en fonction des talents à recruter
- Développer une marque employeur forte
- Manager et développer le sentiment d'appartenance

MODULE 5

STRATÉGIE COMMERCIALE & DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE

- Positionnement de l'offre : réel et perçu
- Segmentation, ciblage, prospection
- KPIs commerciaux et développement de l'offre
- Diagnostic stratégique et commercial
- Évolution de la stratégie dans un contexte de croissance
- Gagner en productivité avec l' IA
- Segmentation, ciblage, prospection
- Comprendre les principaux freins à la croissance

MODULE 6

VISION DU DIRIGEANT ET LEADERSHIP

- Leadership stratégique et décision
- Rôle du dirigeant dans le changement
- Prise de recul et gestion des dilemmes
- Construire et renforcer sa posture de leader
- Développer son écoute au service d'un leadership efficace
- Accompagner ses équipes en contexte de changement
- Incarner son leadership et développer son charisme

MODULE 7

FEUILLE DE ROUTE STRATÉGIQUE

- Structuration d'un plan stratégique

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.

Audencia

En savoir + et s'inscrire

***INDICATEURS 2025** : Non applicables (nouvelle formation)*

En savoir + et s'inscrire

S'acculturer au secteur des **Services à la Personne**



Distanciel | Formation continue

POUR QUI ?

- Toute personne exerçant dans une structure autorisée

DURÉE

- **7 h**, soit **1 jour**

TARIFS

- **Frais pédagogiques :**
  - Adhérent Fédésap : **400 € HT**
  - Non-adhérent Fédésap : **500 € HT**
- **Tarif intra sur devis**

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- **Inscription en ligne** via notre formulaire dédié.
- **Délais d'accès :** Inscription possible jusqu'à 7 jours ouvrés avant le début de la formation.

Financements possibles*
→ OPCO • CNSA • AGEFICE

*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilités des fonds



Cette formation sera animée par **Alexis Balaine**, directeur régional des opérations d'Auxi'Life et consultant spécialisé dans le secteur médico-social

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

Cette journée de formation vous apporte les clés essentielles pour comprendre clairement l'environnement d'un Service Autonomie à Domicile autorisé. Vous démêlez les sigles, règles et obligations du secteur grâce à une approche concrète et ancrée dans le terrain, pour une vision globale et opérationnelle du fonctionnement d'un SAD.

OBJECTIFS

- **Comprendre le secteur des services à la personne** et situer son service dans l'écosystème de l'aide à domicile.
- **Maîtriser les bases du cadre réglementaire** d'un SAD autorisé et ses principales obligations.
- **Identifier les financements clés** (APA, PCH, aide sociale) et leurs impacts sur la tarification.
- **Intégrer les enjeux qualité et l'évaluation HAS** dans l'organisation du service.
- **Acquérir une vision globale et cohérente du secteur** pour agir avec assurance au quotidien.

Programme

Le secteur des Services à la Personne (SAP) : comprendre le paysage

- Définition et périmètre des 26 activités SAP.
- Les trois modes d'intervention : prestataire, mandataire, emploi direct et leurs impacts pratiques.
- Types de structures : associations, entreprises, CCAS/CIAS.
- Conventions collectives applicables.
- Crédit d'impôt : principes, exceptions et enjeux pour l'usager.

Déclaration, agrément, autorisation : les trois régimes

- Déclaration : fonctionnement, obligations, limites.
- Agrément : conditions et obligations « qualité » historiques.
- Autorisation : logique médico-sociale, contrôle du Département, responsabilités renforcées.

Le cadre réglementaire d'un SAD autorisé

- Le CASF : principes (dignité, participation, bientraitance) et obligations d'un ESSMS.
- Droits des usagers : livret, règlement, contrat, participation, médiation.
- Typologie ESSMS : SAVS, SAMSAH, SSIAD, SAD/SAAD, EHPAD, etc.
- Rôle du Département : autorisation, financement, contrôle, évaluation.
- Règlement départemental d'aide sociale (RDAS).
- Outils de la loi 2002-2 : projet de service, CVS, évaluations.
- Cahier des charges SAD : organisation interne, encadrement, plan d'aide, continuité, coordination, signalements.

Financements et tarification

- APA : fonctionnement, critères, plan d'aide, rôle de l'évaluateur.
- PCH : principes, différences avec l'APA, facturation.
- Aide sociale départementale.
- Habilitation à l'aide sociale : impact sur la tarification.

Qualité et évaluation HAS

- Objectifs nationaux et enjeux pour les SAD autorisés.
- Référentiel d'évaluation HAS : principes et critères clés.
- Déroulement d'une évaluation : préparation, visite, rapport, suites.

***INDICATEURS 2026** : Nombre de participants : 10 - Taux de satisfaction : 98% - Taux de recommandation : 100%*

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

TARIFS

- **Frais pédagogiques :**
  - Adhérent Fédésap : **1080 € HT**
  - Non-adhérent Fédésap : **1 350 € HT**
- **Tarif intra sur devis**

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- **Inscription en ligne** via notre formulaire dédié.
- **Délais d'accès :** Inscription possible jusqu'à 7 jours ouvrés avant le début de la formation.

2 VOUS À NOUS

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 arrièrez
- 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)
- Bientraitance 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**

***INDICATEURS 2025** : Nombre de participants : 29 - Taux de satisfaction : 98,33% - Taux de recommandation : 100%*

Construire un projet de service stratégique et **conforme à la HAS**

En savoir + et s'inscrire

Hybride

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.

POUR QUI ?
- Gérant
- Responsable d'agence
- Responsable de secteur

DURÉE
- 21 h

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

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS
- **Inscription en ligne** via notre formulaire dédié.
- **Délais d'accès :** Inscription possible jusqu'à 7 jours ouvrés avant le début de la formation.

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 lesorientations de chaque service, identifier des opportunités sur le territoire
- **Réviser et accompagner** le pilotage de son projet de service

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 quotidiennesdu 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 stratégies 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**

***INDICATEURS 2025** : Nombre de participants : 14 - Taux de satisfaction : 97,50% - Taux de recommandation : 100%*

En savoir +
et s'inscrire

Prévenir la maltraitance en SAD : stucturer la démarche

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 (SAD). 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
- 14 h

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.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS
- **Inscription en ligne** via notre formulaire dédié.
- **Délais d'accès :** Inscription possible jusqu'à 7 jours ouvrés avant le début de la 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**

***INDICATEURS 2025** : Nombre de participants : 10 - Taux de satisfaction : 99% - Taux de recommandation : 100%*

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
- 14 h

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

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS
- **Inscription en ligne** via notre formulaire dédié.
- **Délais d'accès :** Inscription possible jusqu'à 7 jours ouvrés avant le début de la formation.

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

Financements possibles*
→ OPCO • CNSA • AGEFICE

*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilités des fonds

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 bientraitante
- 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…)

***INDICATEURS 2025** : Nombre de participants : 15 - Taux de satisfaction : 98% - Taux de recommandation : 100%*

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

TARIFS

- **Frais pédagogiques :**
  - Adhérent Fédésap : **400 € HT**
  - Non-adhérent Fédésap : **500 € HT**
- **Tarif intra sur devis**

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- **Inscription en ligne** via notre formulaire dédié.
- **Délais d'accès :** Inscription possible jusqu'à 7 jours ouvrés avant le début de la formation.

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**



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.

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 • AGEFICE

*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilités des fonds

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

***INDICATEURS 2025** : Nombre de participants : 7 - Taux de satisfaction : 98% - Taux de recommandation : 100%*

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 1 matinée

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

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS
- **Inscription en ligne** via notre formulaire dédié.
- **Délais d'accès :** Inscription possible jusqu'à 7 jours ouvrés avant le début de la formation.



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.

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 • AGEFICE

*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilités des fonds

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

***INDICATEURS 2025** : Non applicables (nouvelle formation)*

Le management de **proximité**

En savoir + et s'inscrire

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

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

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS
- **Inscription en ligne** via notre formulaire dédié.
- **Délais d'accès :** Inscription possible jusqu'à 7 jours ouvrés avant le début de la formation.



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.

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 • AGEFICE

*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilités des fonds

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

INDICATEURS 2025 :
Nombre de participants : 25 - Taux de satisfaction : 98% - Taux de recommandation : 100%

En savoir +
et s'inscrire

Gestion des conflits pour les managers

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

TARIFS
- **Frais pédagogiques :**
  - Adhérent Fédésap : **400 € HT**
  - Non-adhérent Fédésap : **500 € HT**
- **Tarif intra sur devis**

PRÉ-REQUIS
- Être déjà en poste dans une agence de SAP

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS
- **Inscription en ligne** via notre formulaire dédié.
- **Délais d'accès :** Inscription possible jusqu'à 7 jours ouvrés avant le début de la formation.

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 • AGEFICE

*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilité des fonds

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

INDICATEURS 2025 *:*
Nombre de participants : 14
Taux de satisfaction : 98%
Taux de recommandation : 100%



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.

Prévention des contentieux et posture managériale

En savoir + et s'inscrire

Distanciel | Formation continue



Cette formation permet de renforcer la posture managériale face à des situations sensibles. Elle donne les clés pour prévenir les tensions, réagir avec justesse et calme, et gérer efficacement un contentieux lorsqu'il survient, qu'il concerne un salarié.

POUR QUI ?
- Managers
- Responsables d'équipe
- Responsables RH

DURÉE
- 7 h

TARIFS
- **Frais pédagogiques :**
  - Adhérent Fédésap : **400€ HT**
  - Non-adhérent Fédésap : **500€ HT**
- **Tarif intra sur devis**

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

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS
- **Inscription en ligne** via notre formulaire dédié.
- **Délais d'accès :** Inscription possible jusqu'à 7 jours ouvrés avant le début de la formation.

OBJECTIFS
- **Identifier les principales sources de contentieux dans la relation de travail et avec les clients.**
- **Adopter une posture de prévention fondée sur la transparence, la cohérence et la traçabilité.**
- **Savoir désamorcer un conflit avant qu'il ne s'aggrave.**
- **Réagir avec méthode et discernement lorsqu'un contentieux est engagé**
- **Développer son courage managérial et sa capacité à agir avec calme et professionnalisme.**

Programme

1ÈRE DEMI-JOURNÉE

Prévenir les situations à risque et adopter la bonne posture

- Comprendre les causes fréquentes de contentieux : congés payés, arrêts maladie, absences, comportements inadaptés, réclamations clients.
- Reconnaître les signaux faibles et agir avant la rupture.
- Poser le cadre avec clarté : communication, rappels de règles, transparence.
- Recadrer sans aggraver : comment formaliser, laisser une trace utile, faire preuve d'équité.
- Mesurer le risque : évaluer les conséquences possibles et les niveaux d'alerte.
- Exercices d'analyse de cas concrets.

2ÈME DEMI- JOURNÉE

Gérer le contentieux lorsqu'il survient

- Que faire lorsqu'un conflit est déjà ouvert avec un salarié ou un client.
- Adopter une posture calme et stratégique.
- Savoir mettre de côté son ego et faire preuve de discernement pour limiter les dégâts.
- Collaborer avec les partenaires extérieurs pour sécuriser les décisions (ex : service juridique de la Fédésap).
- Préserver la relation humaine et l'image de l'entreprise.
- lExercices pratiques : simulation d'entretien de recadrage, gestion d'une situation tendue.
- Élaboration d'un plan d'action individuel pour prévenir et mieux gérer à l'avenir.



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 2025 :
Non applicables (nouvelle formation)

Financements possibles*
→ OPCO • AGEFICE

*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilités des fonds

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

Comprendre les comportements **pour renforcer son management**

En savoir + et s'inscrire

Distanciel | **Formation continue**



Cette formation aide à décrypter ces modes de fonctionnement à partir d'un outil reconnu d'analyse comportementale (modèle DISC), utilisé ici comme support de compréhension et de communication.

POUR QUI ?
- Managers
- Responsables d'équipe
- Responsables RH

DURÉE
- 7 h

TARIFS
- **Frais pédagogiques :**
  - Adhérent Fédésap : **400€ HT**
  - Non-adhérent Fédésap : **500€ HT**
- **Tarif intra sur devis**

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

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS
- **Inscription en ligne** via notre formulaire dédié.
- **Délais d'accès :** Inscription possible jusqu'à 7 jours ouvrés avant le début de la formation.



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.

OBJECTIFS

- **Identifier son propre mode de fonctionnement et ses réactions en situation professionnelle.**
- **Comprendre les différents comportements et leurs logiques d'action.**
- **Adapter sa communication et son management en fonction des profils rencontrés.**
- **Développer son intelligence émotionnelle pour renforcer la qualité relationnelle.**
- **Gérer les situations de tension avec discernement et empathie.**

Programme

1ÈRE DEMI-JOURNÉE

Se connaître pour mieux comprendre les autres

- Introduction à l'analyse comportementale : repères simples et accessibles pour comprendre les comportements au travail (modèle DISC).
- Lecture et interprétation des profils : ses forces, ses points de vigilance, ses leviers de motivation.
- Analyse collective du profil de quelques volontaires.
- Identifier ses réactions automatiques et leurs impacts sur la relation avec les autres profils.
- Exercices d'auto-observation et d'échange autour des styles comportementaux.

2ÈME DEMI- JOURNÉE

Adapter sa communication et renforcer son intelligence émotionnelle

- Comprendre les besoins et modes de communication des différents profils.
- Adapter sa posture selon les interlocuteurs : salariés, collègues, clients.
- Savoir désamorcer une tension en ajustant son ton, son rythme, son vocabulaire.
- Développer l'écoute active et la régulation émotionnelle en situation de stress.
- Plan d'action individuel : comment utiliser son profil pour mieux manager et collaborer au quotidien.

Financements possibles*
→ OPCO • AGEFICE

*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilités des fonds

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

***INDICATEURS 2025** : Non applicables (nouvelle formation)*

En savoir +
et s'inscrire

Fraude documentaire et identitaire



Présentiel | Formation continue

POUR QUI ?

- Toute personne confrontée au risque de fraude et souhaitant améliorer sa politique de prévention.
- Responsables conformité, juristes, collaborateurs du contrôle interne.
- Tout employeur confronté au risque d'emploi d'un étranger sans titre autorisant à travailler, notamment dans le cadre des DPAE.

DURÉE

- **7 h,** soit **1 jour**

TARIFS

- **Frais pédagogiques :**
  - Adhérent Fédésap : **400 € HT**
  - Non-adhérent Fédésap : **500 € HT**
- **Tarif intra sur devis**

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- **Inscription en ligne** via notre formulaire dédié.
- **Délais d'accès :** Inscription possible jusqu'à 7 jours ouvrés avant le début de la formation.

Financements possibles*
→ OPCO • CNSA • AGEFICE

*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilités des fonds



Cette formation sera animée par **Jérôme L.,** enquêteur judiciaire spécialisé en matière de lutte contre la fraude documentaire et l'identité depuis 20 ans.

En participant à cette formation d'une journée, vous apprendrez à identifier les faux documents (pièces d'identité, documents comptables ou administratifs…). Vous adopterez les bons réflexes dès la réception de pièces administratives et connaîtrez la procédure à suivre en cas de détection d'un faux document.

OBJECTIFS

- **Détecter une fraude dans un document européen et français, en procédant à un examen visuel et tactile ou en utilisant les moyens adaptés pour un contrôle.**
- **Gagner en efficacité dans le traitement de la réception des pièces administratives.**
- **Alerter sa direction lors de soupçons de faux.**
- **Maîtriser la prévention contre la fraude dès l'entrée en relation d'affaire.**

Programme

Définition et évolution de la fraude documentaire
- Définition et effets de la fraude
- Évolution qualitative et quantitative
- Typologie de la fraude
- Aspect juridique de la fraude - Comprendre : retour d'expérience sur les catégories de fraude avec des exemples concrets de fraude

Détecter les faux au sein des principaux documents officiels
- Conception des documents
- Les différentes sécurités des documents
- Les documents français : Carte Nationale d'Identité (CNI) nouvelle et ancienne, passeport français, titre de séjour, permis de conduire
- Documents européens (portugais, italiens, belges…)

Comprendre la technique du « look-alike »

Utilisation de certains outils numériques (sites internets) pour appuyer les contrôle en amont.

Travaux pratiques sur les documents (physiques et copies)

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

***INDICATEURS 2025** : Non applicables (nouvelle formation)*

Mode mandataire dans les SAP :

cadre réglementaire et convention collective du particulier employeur

En savoir + et s'inscrire

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 crées, personnels d'encadrement (services RH, responsables…) souhaitant maîtriser les fondamentaux du mode mandataire.

DURÉE

- 14 h, soit 2 jours

TARIFS

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

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- **Inscription en ligne** via notre formulaire dédié.
- **Délais d'accès :** Inscription possible jusqu'à 7 jours ouvrés avant le début de la formation.

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**

HÉKA AVOCATS

Entreprises de services à la personne : la convention collective ESAP et ses fondamentaux

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

TARIFS

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

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- **Inscription en ligne** via notre formulaire dédié.
- **Délais d'accès :** Inscription possible jusqu'à 7 jours ouvrés avant le début de la formation.



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

HÉKA AVOCATS

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

INDICATEURS 2025 : Nombre de participants : 26 - Taux de satisfaction : 97,50% - Taux de recommandation : 100%

En savoir + et s'inscrire

Garde d'enfants : la convention collective ESAP et ses spécifictés

Distanciel | Formation continue



Formation dédiée à la garde d'enfants à domicile : en deux jours, maîtrisez cadre juridique, contrats, organisation du temps de travail et bonnes pratiques RH pour sécuriser vos interventions et optimiser la qualité de vos services.

POUR QUI ?
• Dirigeants et responsables de structures

DURÉE
• 14 heures

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

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS
• **Inscription en ligne** via notre formulaire dédié.
• **Délais d'accès :** Inscription possible jusqu'à 7 jours ouvrés avant le début de la formation.

HÉKA AVOCATS

***INDICATEURS 2026** - Non applicables (nouvelle formation)*

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

OBJECTIFS

- **Maîtriser le cadre juridique** applicable à la garde d'enfants à domicile au sein des entreprises de services à la personne.
- **Sécuriser les pratiques RH et contractuelles** pour réduire les risques juridiques et améliorer l'organisation interne.
- **Professionnaliser la gestion des intervenants** afin d'optimiser la qualité du service et la relation avec les familles.

Programme

JOUR 1
CADRE GENERAL ET CONTRATS DE TRAVAIL EN GARDE D'ENFANTS A DOMICILE

Approche générale du droit du travail dans les services à la personne
- Présentation des sources de droit
- La convention collective des entreprises de services à la personne
- Architecture et champ d'application
- Focus sur les nouveautés récentes

Les contrats de travail en garde d'enfants
- Le recrutement
- Les spécificités du recrutement et la présentation aux familles
- CDI
- CDI intermittent (CDII) et intérêt dans la garde d'enfants
- CDD (remplacement, accroissement d'activité)

Classification et rémunération
- Grille de classification
- Rémunération
- Prévoyance

L'organisation du travail en garde d'enfants
- Lieu d'intervention au domicile des familles
- Zone géographique
- Temps de trajet
- Temps entre deux interventions

JOUR 2
TEMPS DE TRAVAIL ET GESTION RH EN GARDE D'ENFANTS A DOMICILE

Le temps de travail et ses spécificités en garde d'enfants
- Temps partiel et heures complémentaires
- Dépassements d'horaires liés aux besoins des familles
- Temps de présentation aux familles et rémunération
- Travail de nuit et présence nocturne

Repos, congés et absences
- Congés payés et modalités de pose en contexte multi-clients
- Jours fériés et travail du dimanche

Annualisation du temps de travail
- Accord de branche du 13 octobre 2016 / aménagement du temps de travail
- Compteurs d'heures

Discipline et rupture du contrat de travail
- Sanctions disciplinaires
- Modes de rupture
- Préavis
- Rupture conventionnelle
- Rupture anticipée du CDD

Financements possibles*
→ OPCO • AGEFICE

*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilités des fonds

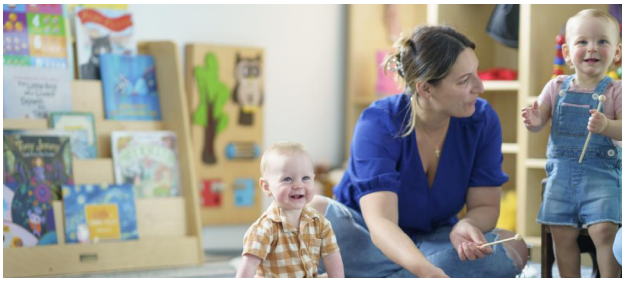
***INDICATEURS 2025** : Non applicables (nouvelle formation)*

En savoir +
et s'inscrire

Crèches et micro-crèches : intégration dans la branche ESAP, obligations nouvelles et articulation avec les accords antérieurs

Distanciel | **Formation continue**

Demi-journée de formation dédiée à l'intégration des crèches et micro-micro-créches dans la convention collective SAP : obligations, impacts sur classification, rémunération, temps de travail, prévoyance et analyse de cas pratiques.



POUR QUI ?

• Dirigeants et responsables de structures, personnels d'encadrement (Services RH, responsables, ...)

DURÉE

• 3 heures 30

TARIFS

• **Frais pédagogiques :**
  - Adhérent Fédésap :
    250 € HT
  - Non-adhérent Fédésap :
    312 € HT
• **Tarif intra sur devis**

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

• **Inscription en ligne** via notre formulaire dédié.
• **Délais d'accès :** Inscription possible jusqu'à 7 jours ouvrés avant le début de la formation.

OBJECTIFS

• **Comprendre l'intégration des crèches et micro-crèches dans la convention collective SAP, identifier les obligations qui en découlent et mesurer les impacts concrets sur l'organisation, la classification, la rémunération, le temps de travail et la prévoyance, à travers l'analyse de cas pratiques.**

Programme

DEMI-JOURNÉE

INTÉGRATION DES CRÈCHES ET MICRO-CRÈCHES DANS LA CONVENTION COLLECTIVE

Approche du champ conventionnel des entreprises de services à la personne

- Périmètre des SAP
- Intégration des crèches et micro-crèches dans ce champ
- Distinction activités à domicile / activités exercées en établissement

Conséquences de l'application obligatoire de la convention collective SAP

- Fin de l'application volontaire d'une autre convention collective
- Sort des conventions et accords d'entreprise existants
- Articulation avec les avantages individuels acquis

Impacts concrets pour les structures

- Classification
- Rémunération
- Temps de travail
- Prévoyance

Études de mini cas pratiques

- Analyse de situations de crèches et micro-crèches ayant changé de convention collective

HÉKA AVOCATS

***INDICATEURS 2026** - Non applicables (nouvelle formation)*

Financements possibles*
→ OPCO • AGEFICE

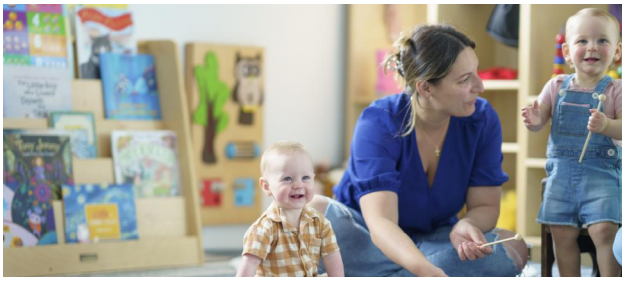
*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilités des fonds

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

En savoir + et s'inscrire

Crèches et micro-crèches : la convention collective ESAP et ses spécifictés

Distanciel | Formation continue



Une formation complète pour maîtriser l'application de la convention collective SAP aux crèches et micro-crèches : cadre juridique, contrats, classification, rémunération, temps de travail et gestion RH, illustrés par des cas pratiques.

POUR QUI ?
• Dirigeants et responsables de structures

DURÉE
• 14 heures

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

PRÉ-REQUIS
• Aucun

HÉKA AVOCATS

***INDICATEURS 2026** - Non applicables (nouvelle formation)*

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

OBJECTIFS

- **Comprendre et maîtriser l'application de la convention collective des services à la personne aux crèches et micro crèches**
- **Savoir gérer concrètement les contrats, la classification, la rémunération, le temps de travail et les obligations RH au quotidien**

Programme

JOUR 1

CADRE GENERAL ET CONTRATS DE TRAVAIL EN CRÈCHES ET MICRO-CRÈCHES

Approche générale du droit du travail dans les services à la personne
- Présentation des sources de droit
- La convention collective des entreprises de services à la personne
- Architecture et champ d'application
- Focus sur les nouveautés récentes

Les contrats de travail en crèches et micro-crèches
- Le recrutement
- Les spécificités du recrutement en structures
- CDI
- CDI intermittent (CDII) - approche synthétique
- CDD (remplacement, accroissement d'activité)

Classification et rémunération
- Grille de classification et emplois repères applicables
- Rémunération
- Prévoyance

L'organisation du travail
- Lieu d'intervention en crèche et micro-crèche
- Temps de trajet / entreprise
- Points non applicables aux activités exercées au domicile du client

JOUR 2

TEMPS DE TRAVAIL ET GESTION RH EN CRÈCHES ET MICRO-CRÈCHES

Le temps de travail et ses spécificités
- Temps partiel et heures complémentaires
- Annualisation du temps de travail
- Accord de branche du 13 octobre 2016 / aménagement du temps de travail
- Compteurs d'heures

Repos, congés et absences
- Congés payés
- Jours fériés et travail du dimanche

Discipline et rupture du contrat de travail
- Sanctions disciplinaires
- Modes de rupture
- Préavis
- Rupture conventionnelle
- Rupture anticipée du CDD

Financements possibles*
→ OPCO • AGEFICE

*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilités des fonds

***INDICATEURS 2025** : Non applicables (nouvelle formation)*

En savoir +
et s'inscrire

Dotation Qualité :
dois-je signer ce CPOM ?



Présentiel ou **distanciel** | **Formation continue**

Le CPOM s'impose aujourd'hui comme un élément déterminant pour l'avenir des structures de Services à la Personne. Entre exigences financières renforcées, cadre juridique complexe et attentes croissantes des départements, il devient indispensable pour les dirigeants et gestionnaires de maîtriser ce dispositif afin de ne plus le subir, mais de l'utiliser comme un véritable levier stratégique.

POUR QUI ?

- Dirigeants et gestionnaires de structures de Services à la Personne

DURÉE

- **14 h,** soit **2 jours**

TARIFS

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

PRÉ-REQUIS

- Bonne connaissance des modalités de gestion d'un service médico-social
- Être décideur ou conseiller technique du décideur en matière de gestion de SAD

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- **Inscription en ligne** via notre formulaire dédié.
- **Délais d'accès :** Inscription possible jusqu'à 7 jours ouvrés avant le début de la formation.

Financements possibles*
→ OPCO • CNSA • AGEFICE

*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilités des fonds

OBJECTIFS

- **Évaluer son niveau de maîtrise** des outils de pilotage clés de la contractualisation au travers de la gestion financière, organisationnelle et réglementaire d'un SAD, faire progresser sa capacité de négociation avec sa tutelle.
- **Appréhender de façon précise la notion de CPOM,** ses enjeux, son cadre juridique et sa construction.
- **Apprécier l'opportunité de signer un CPOM…ou pas.**

Programme

Opportunités de la contractualisation (le CPOM)

- Maîtriser les différentes normes juridiques régissant le CPOM et leur opposabilité au département
- Appréhender l'organisation du contrat, les clauses clés et les outils de suivi
- Connaître les éléments clés de négociation d'un CPOM auprès d'un département
- Savoir évaluer les intérêts de signer un CPOM

La réglementation propre aux SAD, comprendre leurs normes et leurs interprétations

- Connaître les différentes législations applicables aux SAD
- Maîtriser les règles encadrant l'autorisation et leur interprétation par les départements
- Maîtriser les principales normes du cahier des charges autour d'une interprétation claire

Journée 1 : Comprendre et répondre au CPOM

MATIN

- Présentation approfondie du CPOM : cadre réglementaire, décret, mécanismes de financement et impacts pour les structures.
- Analyse des enjeux stratégiques liés à la contractualisation

APRÈS-MIDI

- Répondre efficacement à un CPOM : décryptage des AAC (Appels à Candidature), constitution des dossiers de candidature, rédaction des annexes et des projets.
- Conseils pratiques pour optimiser la réponse et anticiper les attentes des départements.

Journée 2 : Maîtriser la réglementation et piloter son CPOM

MATIN

- Autorisation et cahier des charges national : comprendre les obligations, les normes et leurs interprétations.
- Focus sur les règles encadrant l'autorisation et leur application par les départements.

APRÈS-MIDI

- Les indicateurs clés pour le CPOM : savoir piloter et suivre ses engagements.
- Stratégies pour valoriser son CPOM et convaincre le Conseil Départemental (CD).
- Mise en pratique : outils de suivi et reporting pour une gestion performante.

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

***INDICATEURS 2025** : Non applicables*

En savoir + et s'inscrire

IA Niveau 1 — Comprendre et utiliser l'IA générative



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 !

POUR QUI ?
- Assistant d'agence
- Responsable de secteur
- Responsable d'agence
- Dirigeant

DURÉE
- 6 h

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

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS
- **Inscription en ligne** via notre formulaire dédié.
- **Délais d'accès :** Inscription possible jusqu'à 7 jours ouvrés avant le début de la formation.

On train.

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

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**

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 maîtris
- 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

***INDICATEURS 2025** : Nombre de participants : 71 - Taux de satisfaction : 96% - Taux de recommandation : 94%*

En savoir +
et s'inscrire

IA Niveau 2 — Concevoir et personnaliser son environnement IA

Distanciel | **Formation continue**

Vous maîtrisez déjà les bases de l'IA générative. Face à la place grandissante de l'intelligence artificielle dans les métiers du Domicile, cette formation de niveau 2 va plus loin et donne aux professionnels du secteur les clés pour configurer et personnaliser leur propre environnement IA, afin d'automatiser une tâche réelle de leur poste sans difficulté technique.



POUR QUI ?
- Professionnels du secteur des Services à la Personne souhaitant automatiser leurs tâches avec l'IA, sans entrer dans une logique de développement technique.

DURÉE
- 6 h

TARIFS
- **Frais pédagogiques :**
  - Adhérent Fédésap : **790 € HT**
  - Non-adhérent Fédésap : **990 € HT**
- **Tarif intra sur devis**

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS
- **Inscription en ligne** via notre formulaire dédié.
- **Délais d'accès :** Inscription possible jusqu'à 7 jours ouvrés avant le début de la formation.

PRÉ-REQUIS
- Avoir suivi la formation de niveau 1 ou maitriser les fondamentaux de l'IA générative

OBJECTIFS

- **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.

Programme

1ÈRE DEMI-JOURNÉE

Comprendre les agents IA
- Différence entre un LLM conversationnel, un workflow figé et un agent IA
- Anatomie d'un agent, rôle, instructions, mémoire, outils
- Grille de décision « agent ou workflow ? » pour choisir le bon mode d'automatisation
- Cas d'usage transposables aux métiers du Domicile

Configurer son IA pour qu'elle vous connaisse
- Transfert durable des règles, préférences et environnement de travail
- Construction d'instructions personnalisées et réutilisables
- Mise en place d'une base de connaissance contextuelle propre à votre structure

Construire un espace de travail IA opérationnel
- Démonstration live sur Claude, avec repères de transposition vers ChatGPT
- Structuration d'une automatisation réutilisable à partir d'un cas réel
- Travail guidé sur son propre projet d'automatisation

2ÈME DEMI-JOURNÉE

Session de correction collective
- Correction en direct de 2 à 3 projets représentatifs, tous outils confondus
- Identification des erreurs fréquentes et bonnes pratiques à généraliser

Clôture et autonomie
- Remise des livrables, fiche anatomie d'un agent, guide de configuration, tableau d'équivalences entre outils
- Routine de pratique hebdomadaire pour continuer à progresser seul

Financements possibles*
→ OPCO • AGEFICE

*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilités des fonds

INDICATEURS 2025 :
Non applicables (nouvelle formation)

On train.

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

Sap Services

Retrouvez toutes nos formations sur :

sap-services.org/nos-formations/

Sap Services
182 rue de Vaugirard – 75015 Paris

NOUS CONTACTER

01 86 95 29 48
contact@sap-services.org

Renseignements et inscriptions sur
sap-services.org

linkedin.com/company/sap-services-of

Fédésap
fedesap.org

Qualiopi
processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION

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