



## PROGRAMME DE FORMATION

### Création et gestion d'une entreprise de service à la personne

#### Public visé :

Cette action de formation s'adresse aux créateurs d'entreprises afin de leur permettre d'occuper leur future fonction de dirigeant de structure de service aux personnes.

#### Prérequis :

Aucun prérequis.

#### Objectifs de formation :

Etre en mesure de gérer et développer une structure de service aux personnes

#### Contenu de la formation :

Les thèmes abordés au cours de la formation sont :

#### Les démarches administratives

1. L'agrément, l'autorisation et la déclaration
2. Les statistiques
3. Le renouvellement d'agrément et d'autorisation : évaluation interne et externe

#### L'organisation et la gestion des interventions à domicile

1. La prise en compte de la demande initiale (qui demande ? dans quel contexte ? etc.)
2. La visite d'évaluation des besoins et des habitudes : évaluer quoi, pourquoi, comment ?
3. La conception de la proposition d'intervention : prendre un compte les souhaits du client et les contraintes de la structure
  - Choix de l'intervenant
  - Lieu d'intervention
  - Planning de l'intervenant (temps de transport, etc.)
  - Durée d'intervention
  - Répartition des interventions dans la semaine
4. La mise en place de la prestation
  - La planification (gestion du temps, prise en compte des contraintes de l'intervenant sélectionné)
  - La transmission de la fiche de mission à l'intervenant
  - La communication au client de l'identité de l'intervenant
  - Les documents à transmettre au client
5. Le suivi et la réévaluation



### **Savoir chiffrer une intervention SAP**

1. Évaluer le temps nécessaire à la réalisation de la mission convenue
2. Prendre en compte les temps de transport des intervenants et les temps d'intervention du personnel encadrant
3. Savoir déterminer le coût de revient de l'heure d'intervention
4. Savoir dire « non » si la demande n'est pas réaliste

### **La gestion de la Qualité**

1. l'enquête de satisfaction
  - Les objectifs de l'enquête, les items
  - Les techniques de traitement et d'analyse
  - Le compte-rendu des résultats : adapter la forme et le contenu au public ciblé
  - Les actions correctives et préventives
2. Le contrôle qualité à domicile
  - La mise en place des contrôles qualité à partir des enquêtes-satisfaction mais aussi de la plainte d'un client, d'un retour de l'intervenant sur une situation
  - La différence entre un contrôle qualité interne et la visite d'évaluation des besoins et des attentes du client
  - Les questions à traiter lors d'une visite de contrôle qualité (vérification des informations transmises au démarrage de l'intervention, le respect des droits des clients...)
3. La gestion des réclamations

### **Management :**

1. La constitution d'une équipe : rôle et responsabilité de chacun
2. La résolution des problèmes et gestion des conflits

### **Pédagogie employée :**

Apports théoriques et méthodologiques : formation sur-mesure pouvant porter sur une ou plusieurs des thématiques ci-dessus.

Co-construction des supports d'activité (conditions générales de vente, livret d'accueil clients et salariés, support d'évaluation des besoins, etc.).

### **Qualité des formateurs :**

Stéphanie ODE : bac +6 en médecine, expérience de 4 ans en qualité de responsable d'agence d'une structure de services à la personne, formation pour les créateurs d'entreprises (AFPA), admise en 2015 à l'Exécutive Master « Politiques du vieillissement et Silver Economie » de Sciences Po Paris, consultante auprès de structures de services à la personne depuis 7 ans, habilitée par l'ANESM pour l'évaluation externe des établissements médico-sociaux (numéro H2011-07-797).



**Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats :**

- Suivi de l'exécution : feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée et attestation de présence individuelle.
- Appréciation des résultats : questionnaire de satisfaction en fin de formation. La formation sera sanctionnée par une attestation individuelle de formation.

**Durée de la formation et modalités d'organisation :**

- Durée et rythme de formation : la formation est organisée en sessions 3H30, espacées de 2 à 4 semaines afin de laisser le temps au stagiaire de s'approprier le contenu de la formation. Le nombre de sessions sera déterminée après validation par le stagiaire du programme de formation.
- Horaires : soit de 9H30 à 13H00, soit de 14H00 à 17H30, à ajuster en fonction des contraintes du stagiaire.
- Mode d'organisation pédagogique : présentiel.
- Lieu de formation : sur site client.