

## FORMATION CREATEUR D'ENTREPRISE DE SERVICES A LA PERSONNE

**Du 1<sup>er</sup> avril au 31 juillet 2009**  
**15 jours d'affilé puis 2,5 jours par semaine**  
**Centre de formation BCCA à Gentilly**

### **Le profil des stagiaires :**

Le groupe d'entrepreneurs stagiaires sera constitué de 12 personnes rentrant dans un des cas de figure suivants :

- Ayant déjà monté leur structure (dépôt des statuts et/ou de la demande d'agrément auprès de la DDTEFP),
- Etant en activité depuis plusieurs mois voire plusieurs années et ayant des besoins d'accompagnement pour consolider leur organisation, les aider dans la construction d'outils de gestion, la pérennisation et le développement de leurs activités,
- Ayant une activité en agrément simple et souhaitant élargir vers une activité en agrément qualité.

Les structures concernées sont positionnées sur les activités de services à la personne telles que définies par la circulaire du 15 mai 2007.

### **Les objectifs de la formation :**

- Acquérir et perfectionner les compétences nécessaires à l'implantation et la gestion d'une structure de services à la personne,
- Consolider l'organisation du travail et le processus de production des structures ayant déjà démarré,
- Comprendre le contexte des services à la personne, le positionnement des acteurs, les problématiques du territoire d'implantation afin de construire ou redéfinir un concept entrepreneurial pertinent et réaliste,
- Construire en opérationnel les outils de gestion et de décisions fondamentaux nécessaires,
- Développer une capacité d'innovation par une connaissance large et décloisonnée des services, des publics, des métiers, des pratiques professionnelles, de la réglementation et son évolution.

### **Durée et déroulement de la formation :**

44 jours répartis sur 4 mois. Démarrage au 1<sup>er</sup> avril 2009 pour une fin de formation au 31 juillet 2009.

Les deux premières semaines de formation se feront en temps complet pour poser le cadre et fonder le groupe.

Pour la suite de la formation, chaque mois sera organisé de la façon suivante :

- 2 jours de formation par semaine en collectif, dont des interventions d'experts
- ½ jour de coaching par stagiaire et par mois pendant 4 mois

Ainsi, 2,5 jours minimum par semaine, sont laissés aux stagiaires pour travailler sur leur entreprise et faire les démarches, recherches et explorations nécessaires.

Les allers et retours entre la formation et le terrain permettront d'apporter la dimension opérationnelle et engendreront des ajustements possibles des interventions d'expert et des formateurs.

Les temps de coaching permettront de travailler sur des problématiques individuelles.

### **Modules de formation :**

- **La réglementation et les acteurs du secteur** (historique du secteur, formes d'activités, modes d'intervention, lieux de réalisation du service, textes réglementaires structurants)
- **L'analyse du territoire et du marché** (dynamique du territoire, analyse de l'offre, évaluation des besoins)
- **Le positionnement stratégique sur le secteur et le territoire** (politiques publiques, décentralisation, comment se positionner sur un territoire ?)
- **Définition de son offre de service, choix des modes d'intervention et politique de tarification**
- **Gestion d'entreprise** (bilan compte de résultat, budget prévisionnel, bases de la comptabilité analytique, fonctionnement du CESU)
- **La Gestion des Ressources Humaines** (les métiers, la connaissance des publics fragiles, analyse de la demande et des besoins de la clientèle, les conventions collectives, la reconnaissance des compétences, le recrutement, les relations salarié-client, les contrats, les conditions de travail, la gestion des conflits, la psycho dynamique du travail, l'interculturel, la formation, l'encadrement intermédiaire)
- **La production du service** (les étapes de production du service, analyse et construction des outils liés à partir de la boîte à outil du cabinet)
- **La certification de service : AFNOR et QUALICERT** (enjeux de la certification, lecture croisée des deux référentiels)
- **Communication et commercialisation des services** (spécificités des SAP, ressources internes, communication externe, fonction de veille, outils marketing, construction de l'argumentaire de vente)

### **Interventions d'expert :**

Agefos PME, Télégestion, Intervention d'un élu, Intervention d'un banquier, FedeSAP, La dimension Européenne dans les services, La Validation des Acquis de l'Expérience.

### **Méthodes pédagogiques :**

- Des apports théoriques seront dispensés par des spécialistes des domaines concernés
- Une méthode d'apprentissage, d'acquisition de compétences dans l'action via des allers-retours entre le terrain et la formation, via des simulations de situations professionnelles (recrutement, commercialisation, ...)
- Des temps de construction d'outils spécifiques aux SAP par les stagiaires : des outils ( boîte à outils du cabinet) seront présentés aux stagiaires qui pourront les récupérer (supports informatiques) puis se les approprier, les adapter à leur projet dans la gestion quotidienne de leur structure
- La rencontre d'experts du secteur des SAP et de la gestion d'entreprise
- Un accompagnement individualisé tout au long de la formation

### **Suivi après formation :**

Il se fera via ½ journée en collectif et ½ journée au sein de chaque entreprise en fonction des problématiques soulevées en groupe (recrutement, montage de projet, finalisation du plan de communication, ...).

Ce suivi se fera 3 mois, puis 8 mois après la fin de la formation.

**Financement de la formation :** entièrement pris en charge par Agefos PME

### **Lieux de formation :**

Cabinet Brigitte CROFF Conseil et Associés - 47, Avenue Paul Vaillant Couturier - 94 250 GENTILLY

### **Pour plus d'informations merci de contacter :**

Cabinet Brigitte CROFF Conseil et Associés : MAUDUIT Micheline, Directrice de formation