



Catalogue de formations 2022

Dirigeants, encadrants et porteurs de projet
de services à la personne

Amplea formation enregistré sous le numéro :
11 75 4768275 cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état

20, rue du Charolais 75012 Paris - Tél : 06 31 28 37 45
Courriel : formation@amplea.fr

Référentiel National Qualité

Audité par
BUREAU VERITAS
Certification



Qualiopi 
processus certifié

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

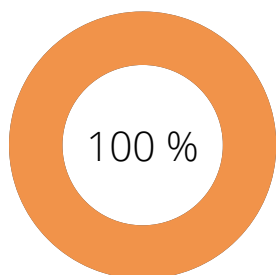


QUI SOMMES NOUS ?

Depuis 2010, AMPLEA s'est donné pour mission d'accompagner les mutations et les évolutions des organisations des services à la personne et du médico-social par la compréhension de leurs enjeux spécifiques.

Notre expérience terrain nous permet d'être les témoins privilégiés des attentes en matière de formation des porteurs de projets, des dirigeants et de l'encadrement de ces secteurs. Face à des problématiques récurrentes, nous avons élaboré des formations spécifiquement adaptées à leurs besoins.

La qualité est au cœur de nos enjeux : Amplea a travaillé courant 2021 à la certification Qualiopi au titre des actions de développement des compétences. Amplea vous propose des formations professionnelles continues, non diplômantes, non certifiantes.



Taux de satisfaction de nos formations en
2021

SOMMAIRE



Notre équipe de formateurs et nos principes pédagogiques 2

Notre centre de formation..... 3

Comment financer sa formation 4

Se former chez Amplea..... 4



Nos parcours de formation..... 5

Programmes de formation..... 6

NOTRE ÉQUIPE DE FORMATEURS



Pablo Rubino

Formateur et consultant dans le secteur des services à la personne (SAP) depuis 2010
Formateur diplôme DISAP



Stéphanie Ode

Formatrice et consultante SAP
depuis 2010



Florence Vinciguerra

Formatrice et manager RH



Iman Oulad

Formatrice et qualitiennne SAP



Aziza Yakota-Néchal

Formatrice - Psychologue
cliniciennne

Nos principes pédagogiques d'intervention :

Nos formateurs valorisent les compétences, l'apport d'expérience, des apports didactiques, l'incitation aux échanges entre les structures, en informant sur la réglementation et en s'appuyant sur les notions théoriques du secteur. Nos formateurs sont également des consultants. Les deux pôles de travail (formation et conseil) s'alimentent l'un l'autre et nos apports sont au plus proche des problématiques et des situations terrain des établissements, des services ou des réseaux.

Nos outils :

- Plateforme en ligne pour les cours à distance
- Des supports pédagogiques
- Des exemples d'outils
- Des simulations de situations professionnelles
- Des échanges favorisés entre les participants

NOTRE CENTRE DE FORMATION

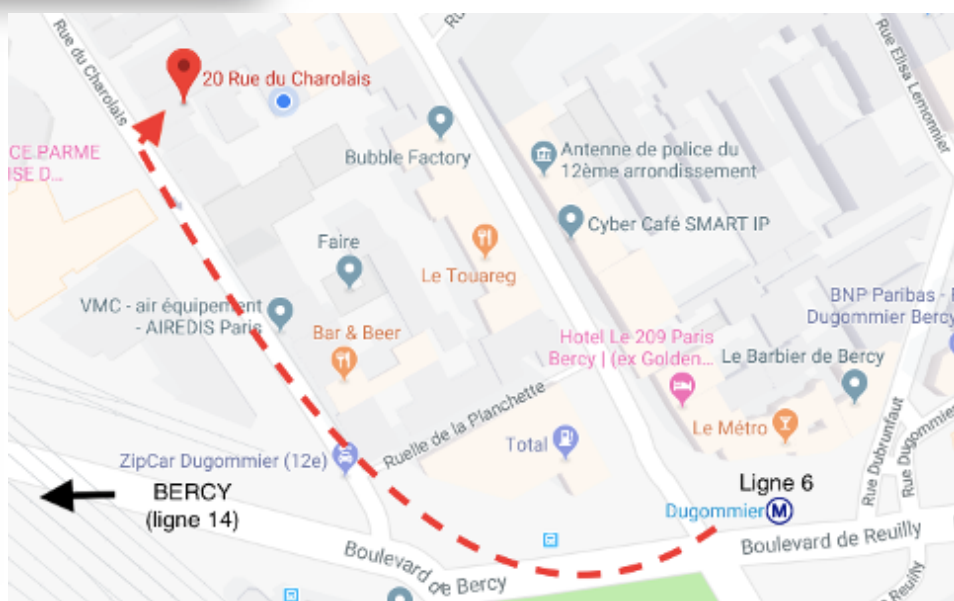
Depuis 2019 nous sommes situés au 20 rue du Charolais avec un espace d'accueil adapté aux formations de groupes de 8 à 15 personnes.



Salle de formation équipée :

- D'un « paperboard » ;
- D'un video-projecteur pour faire des projections de supports (PowerPoint, Prezi, etc.) ;
- De 2 tables pouvant accueillir jusqu'à 12 personnes (ceci permet différentes configurations, par exemple en groupe de travail) ;
- D'une connexion WIFI ;
- D'un espace de pause : fauteuils et jardin extérieur, machine à café, micro-ondes et réfrigérateur.

Toilettes à l'étage (non accessibles pour les personnes à mobilité réduite)



Adresse :

Le centre de formation est situé au 20 rue du Charolais 75012 Paris
Code Portail : A0212 et Code 2eme porte : 1202A
L'accès se fait par une cour intérieure, au fond à droite, au N° 8.

Accessibilité :

Métro Dugommier ligne 6 ou métro Bercy ligne 14
Arrêts de Bus « Dugommier » lignes : 87, 215, 71, 77, N35.
A proximité de la Gare de Bercy

Financer sa formation :

Vous êtes demandeur d'emploi ou porteur de projet :

- Vous pouvez mobiliser votre CPF pour financer une formation.
- Votre conseiller Pôle-Emploi peut vous accompagner pour monter un projet de formation.

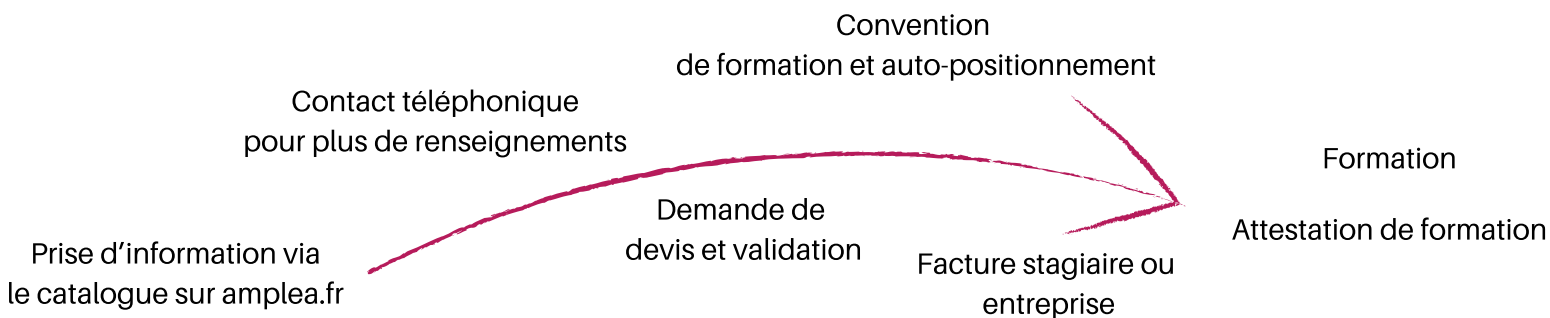
Vous êtes porteur de projet :

- Vous pouvez solliciter les réseaux d'accueil des porteurs de projets.

Vous êtes salarié :

- Vous pouvez mobiliser votre CPF pour financer une formation.
- Votre employeur peut vous proposer des formations professionnalisantes que vous aurez négociées dans le cadre des entretiens professionnels ou annuels.
- Amplea peut vous renseigner et vous accompagner dans vos démarches.

Se former chez Amplea



Les formations sont organisées régulièrement, voir le calendrier en annexe

Nos modalités de formation :



En distanciel : **Classe virtuelle** soit formation à distance



En présentiel : **Intra-entreprise** dans vos locaux et **inter-entreprise** dans les locaux d'Amplea



Mixte : **distanciel, présentiel et e-coaching avec un réseau local**

NOUS CONTACTER

AMPLEA CONSEIL & FORMATION – ENREGISTRÉ SOUS LE NUMÉRO : 11 75 4768275

CET ENREGISTREMENT NE VAUT PAS AGREMENT DE L'ETAT

20, RUE DU CHAROLAIS 75012 PARIS - TÉL : 06 31 28 37 45

COURRIEL : FORMATION@AMPLEA.FR

Parcours : formations créateurs d'entreprise de services à la personne

- **Connaître mon marché de services à la personne pour mieux m'installer**
1 jour / formation en présentiel ou distanciel - Session 1 : 29 mars - Session 2 : juin 2022
- **Définir mes besoins et la rentabilité de mon projet de services à la personne**
2 jours / Présentiel ou distanciel - S1 : 30 et 31 mars - S2 : juin 2022
- **Comprendre le cadre législatif et réglementaire du secteur des services à la personne**
2 jours / Présentiel ou distanciel - S1 : 7 et 8 avril et S2 : juin 2022

Parcours : formations des dirigeants

- **Maîtriser le pilotage économique et financier dans le secteur des services à la personne**
2 jours / Présentiel ou distanciel - S1 : 25 et 26 juin - S2 : sept. - S4 : déc. 2022
- **Définir une stratégie pour mon organisme de services à la personne**
2 jours / Présentiel ou distanciel - S1 : 18 et 19 mai - S2 : juillet - S3 novembre 2022
- **Elaborer mon projet de service**
2 jours / Présentiel ou distanciel - S1 : 10 juin + 12 juillet / S2 : septembre - décembre 2022
- **Maîtriser la nouvelle évaluation externe**
2 jour / Distanciel 21 et 26 avril - ensuite 1 date par mois à partir de septembre 2022
- **Avance immédiate du crédit d'impôt : comment préparer mon organisation ?**
1 jour / 2 dates par mois à partir de février 2022 - nous consulter

Parcours : formations des encadrants

- **Développer mon activité dans les services à la personne**
3 jours / Présentiel ou distanciel - 23 et 24 mars + 13 avril - juillet - octobre 2022
- **Devenir référent qualité dans les services à la personne**
3 jours / présentiel et distanciel - S1 : 15 et 16 mars + 12 avril - S2 : octobre-nov. 2022
- **Réussir mes recrutements dans le champs des services à la personne**
2 jours / Présentiel ou distanciel - 14 et 15 avril - S3: novembre 2022
- **Maîtriser l'entretien annuel et l'entretien professionnel**
1 jour / Présentiel ou distanciel - 18 janvier - 19 avril - décembre 2022
- **Devenir responsable de secteur dans les services à la personne**
5 jours / Présentiel et distanciel - S1 : 11,12,13 mai + 15 et 16 juin - S1 : sept.-nov. 2022
- **Mesurer efficacement la satisfaction de mes clients**
1 jour / Présentiel et distanciel - 10 mars - S2 : sept.-nov. 2022

CONNAÎTRE MON MARCHÉ DE SERVICES À LA PERSONNE POUR MIEUX M'INSTALLER

Cette formation a pour but de développer les connaissances des créateurs, porteurs de projet sur le secteur de l'aide et de l'accompagnement à domicile et des services à la personne. Les objectifs visent donc les connaissances du secteur, de ses enjeux, de son cadre législatif, ainsi que ses publics et de ses acteurs.

OBJECTIFS

- Acquérir les connaissances relatives au marché de l'aide et de l'accompagnement à domicile et des services à la personne (historique, structuration, cadre législatif)
- Acquérir les connaissances relatives aux missions et à la culture de l'aide et de l'accompagnement à domicile et des services à la personne.
- Développer les connaissances relatives au champ de l'aide et de l'accompagnement à (publics, principaux acteurs, dispositifs de coordination, etc.)
- Connaître les différentes aides financières à destination des bénéficiaires

CONTENU

- Le cadre législatif
- Les métiers et leurs principales missions
- Les publics accueillis
- Les notions clés (autonomie et dépendance, bienveillance, etc.)
- Les principaux interlocuteurs, partenaires et financeurs
- Les aides financières à destination des bénéficiaires
- La notion de territoire d'intervention
- Temps d'évaluation des acquis et de la formation

TECHNIQUES ET SUPPORTS D'ANIMATION

- La formation s'articulera autour d'une triple approche, théorique, pratique et participative.
- Diaporama
- Vidéo
- Support écrits, quizz, études de cas

MODALITES D'EVALUATION

- Evaluation formative : en cours de formation, quizz, étude de cas
- Evaluation finale : QCM

FORMATEUR RÉFÉRENT

Pablo RUBINO : Consultant - Master II - MIB Paris Dauphine - Expérience depuis 2010 dans l'accompagnement d'entreprises spécialisées dans le secteur des services à la personne

PUBLIC :

porteur de projet, créateur d'entreprise, demandeur d'emploi en reconversion professionnelle, responsable des services à la personne

PRÉ-REQUIS :

Aucun, adaptée aux personnes en reconversion professionnelle ou en transition professionnelle

DURÉE :

Présentiel 1 jour (7 heures) ou en classe virtuelle 2 x 2 heures + travail asynchrone (3 heures)

LIEU :

Dans nos locaux de Paris 12 / Distanciel

MODALITÉS D'ACCÈS :

- Inscription directement auprès de notre centre de formation
- Personne en situation de handicap : nous contacter pour voir ensemble comment adapter la formation
- Pour la partie en distanciel besoin d'un ordinateur ou d'une tablette avec micro et un accès à internet

VALIDATION :

Attestation de formation

CAPACITÉ :

12 stagiaires maximum par groupe

PRIX :

- PRÉSENTIEL (INTER) : 600 € nets de taxes par personne
- DISTANCIEL : 490 € nets de taxes par personne
- INTRA : sur devis

DÉFINIR MES BESOINS ET LA RENTABILITÉ DE MON PROJET DE SERVICES A LA PERSONNE

Cette formation vise l'acquisition et le développement des connaissances essentielles relatives à la définition de ses propres besoins financiers et à la rentabilité de son projet de Services à la personne (SAP ou SAAD). Ainsi qu'à la découverte des critères administratifs et fiscaux relatifs au pilotage d'une l'activité dans le secteur de services à la personne.

OBJECTIFS

- Évaluer ses besoins (salariaux) avant de se lancer dans un projet de création dans le secteur de l'aide à domicile,
- Définir la rentabilité pour son projet SAP ou SAAD
- Acquérir des notions administratives et fiscales pour une meilleure compréhension du pilotage des activités dans le secteur des services à la personne.

CONTENU

- Savoir estimer ses besoins financiers avant de se lancer dans une activité de services à la personne
- Évaluer sa rentabilité, déterminer ses tarifs (coût du service, seuil de rentabilité tarifs du secteur)
- Elaborer une prévisionnel d'activité et un plan de trésorerie
- Organiser la vente de services et la facturation (cadre administratif et fiscal)
- Préparer un projet de rachat d'une entreprise des services à la personne
- Temps d'évaluation des acquis et de la formation

TECHNIQUES ET SUPPORTS D'ANIMATION

- La formation s'articulera autour d'une triple approche, théorique, pratique et participative.
- Diaporama
- Support écrits, études de cas

MODALITES D'EVALUATION

- Evaluation formative : en cours de formation, étude de cas
- Evaluation finale : cas pratique

FORMATEUR RÉFÉRENT

Pablo RUBINO : Consultant - Master II - MIB Paris Dauphine - Expérience depuis 2010 dans l'accompagnement d'entreprises spécialisées dans le secteur des services à la personne

PUBLIC :

créateur d'entreprise, porteur de projet, demandeur d'emploi ou en reconversion professionnelle;

PRÉ-REQUIS :

Nécessite quelques connaissances de base en gestion

DURÉE :

2 jours en présentiel (14 heures) ou 2 classes virtuelles (2 x 4 heures) + travaux intersession (6 heures)

LIEU :

Dans nos locaux de Paris 12 / sur notre plateforme de classe virtuelle

MODALITÉS D'ACCÈS :

- Inscription directement auprès de notre centre de formation
- Personne en situation de handicap : nous contacter pour voir ensemble comment adapter la formation
- Pour la partie en distanciel besoin d'un ordinateur ou d'une tablette avec micro et un accès à internet

VALIDATION :

Attestation de formation

CAPACITÉ :

10 stagiaires maximum par groupe

PRIX :

- PRÉSENTIEL (INTER) : 1200 € nets de taxes par personne
- DISTANCIEL : 980 € nets de taxes par personne
- INTRA : sur devis

COMPRENDRE LE CADRE LEGISLATIF ET REGLEMENTAIRE DU SECTEUR DES SERVICES A LA PERSONNE ET DE L'AUTORISATION SAAD

La formation vise à comprendre les régimes de l'autorisation, de l'agrément et de la déclaration dans les services à la personne et à vérifier le cadre le plus adapté à mon projet.

OBJECTIFS

- Acquérir les connaissances relatives au cadre législatif et réglementaire des services à la personne (Autorisation, Agrément et Déclaration)

CONTENU

- Le cadre législatif (principales lois et décrets)
- Le régime de la déclaration des services à la personne
- Le cahier des charges de l'agrément
- Le cahier des charges de l'autorisation (exigences réglementaires)
- La préparation de son dossier de demande d'autorisation ou d'agrément
- Temps d'évaluation des acquis et de la formation

TECHNIQUES ET SUPPORTS D'ANIMATION

- La formation s'articulera autour d'une triple approche, théorique, pratique et participative.
- Diaporama
- Vidéo
- Support écrits, quizz, études de cas

MODALITES D'EVALUATION

- Evaluation formative : en cours de formation, quizz, étude de cas
- Evaluation finale : QCM

FORMATEUR RÉFÉRENT

Pablo RUBINO : Consultant - Master II - MIB Paris Dauphine - Expérience depuis 2010 dans l'accompagnement d'entreprises spécialisées dans le secteur des services à la personne

PUBLIC :

porteur de projet, créateur d'entreprise, demandeur d'emploi en reconversion professionnelle

PRÉ-REQUIS :

Aucun, adaptée aux personnes en reconversion professionnelle ou en transition professionnelle

DURÉE :

Présentiel 2 jours (14 heures) ou 2 classes virtuelles (2 x 4 heures) + travaux intersession (6 heures)

LIEU :

Dans nos locaux de Paris 12 / Distanciel

MODALITÉS D'ACCÈS :

- Inscription directement auprès de notre centre de formation
- Personne en situation de handicap : nous contacter pour voir ensemble comment adapter la formation
- Pour la partie en distanciel besoin d'un ordinateur ou d'une tablette avec micro et un accès à internet

VALIDATION :

Attestation de formation

CAPACITÉ :

12 stagiaires maximum par groupe

PRIX :

- PRÉSENTIEL (INTER) : 1 200 € nets de taxes par personne
- DISTANCIEL : 980 € nets de taxes par personne
- INTRA : sur devis

MAÎTRISER LE PILOTAGE ÉCONOMIQUE ET FINANCIER DANS LE SECTEUR DES SERVICES A LA PERSONNE

Cette formation vise à consolider ou développer les compétences des dirigeants des structures de services à la personne afin qu'ils maîtrisent le pilotage économique et financier de leur organisation.

OBJECTIFS

Apporter les connaissances techniques comptables, administratives et fiscales pour une meilleure compréhension du pilotage financier et économique des structures de services à la personne, nécessaire à son développement.

CONTENU

- Savoir lire et analyser ses comptes (bilan, compte de résultats et BFR)
- Évaluer sa rentabilité, déterminer ses tarifs (coût du service, seuil de rentabilité tarifs du secteur)
- Suivre son activité, optimiser sa gestion de trésorerie (budget prévisionnel, suivi de trésorerie, organisation de la facturation, procédure de suivi)
- Se positionner au regard du secteur et de ses contraintes
- Préparer une fusion, absorption, vente ou rachat
- Temps d'évaluation des acquis et de la formation

TECHNIQUES ET SUPPORTS D'ANIMATION

- La formation s'articulera autour d'une triple approche, théorique, pratique et participative.
- Diaporama
- Support écrits, études de cas

MODALITES D'EVALUATION

- Evaluation formative : en cours de formation, étude de cas
- Evaluation finale : cas pratique

FORMATEUR RÉFÉRENT

Pablo RUBINO : Consultant - Master II - MIB Paris Dauphine - Expérience depuis 2010 dans l'accompagnement d'entreprises spécialisées dans le secteur des services à la personne.

Plus de 3000 heures de formation à son actif. Formateur externe pour le diplôme DISAP. En 2021, il a suivi une formation de "formateur" et de "suivi de mémoire".

PUBLIC :

responsable des services à la personne, membre d'un conseil d'administration, créateur d'entreprise ou porteur de projet

PRÉ-REQUIS :

Avec quelques connaissances de base en gestion

DURÉE :

2 jours en présentiel (14 heures) ou 2 classes virtuelles (2 x 4 heures) avec des travaux intersession (6 heures)

LIEU :

Dans nos locaux de Paris 12 / Distanciel sur notre plateforme de classe virtuelle

MODALITÉS D'ACCÈS :

- Inscription directement auprès de notre centre de formation
- Personne en situation de handicap : nous contacter pour voir ensemble comment adapter la formation
- Pour la partie distanciel besoin d'un ordinateur avec micro ou un casque et un accès à internet

VALIDATION :

Attestation de formation

CAPACITÉ :

10 stagiaires maximum /groupe

PRIX :

- PRÉSENTIEL (INTER) : 1200 € nets de taxes par personne
- DISTANCIEL : 980 € nets de taxes par personne
- INTRA : sur devis

DÉFINIR UNE STRATÉGIE POUR MON ORGANISME DE SERVICES A LA PERSONNE

Face aux exigences de maîtrise des coûts et de développement de la qualité des services à domicile, nombreux sont les dirigeants qui se posent des questions sur l'élaboration d'une stratégie efficace. Amplea formation vous propose de prendre du recul sur votre organisation et de découvrir la méthodologie à suivre pour l'élaboration d'une stratégie SAAD ou SAP.

OBJECTIFS

- Identifier les enjeux des SAP/SAAD/Services autonomie aide et soins à travers une vision macroéconomique
- Comprendre les déterminants de l'évolution des organismes SAP/SAAD face aux évolutions des pratiques entrepreneuriales
- Identifier les déterminants pour comprendre une situation (territoriale, acteurs clés, public, etc.)
- Identifier les leviers d'action internes
- Déterminer des objectifs stratégiques sur plusieurs temporalités
- Définir un plan d'action

CONTENU

Jour 1

- Etat des lieux des services à la personne en France, un environnement mouvant et en pleine mutation
- La notion stratégique
- L'analyse stratégique :
 - Accompagner les dirigeants à identifier les opportunités et les menaces du territoire, ainsi que les attentes et besoins des publics
 - Analyser les forces et faiblesses de son organisme

Jour 2

- Les options stratégiques et la définition des objectifs
- La construction du plan d'action
- Temps d'évaluation des acquis et de la formation

TECHNIQUES ET SUPPORTS D'ANIMATION

- La formation s'articulera autour d'une triple approche, théorique, pratique et participative.
- Diaporama
- Support écrits, études de cas

MODALITES D'EVALUATION

- Evaluation formative : en cours de formation, étude de cas
- Evaluation finale : cas pratique

FORMATEUR RÉFÉRENT

Pablo RUBINO : Consultant - Master II - MIB Paris Dauphine - Expérience depuis 2010 dans l'accompagnement d'entreprises spécialisées dans le secteur des services à la personne

PUBLIC :

Dirigeant(e), Président(e), porteur de projet

DURÉE :

2 jours en présentiel (14 heures) ou 2 classes virtuelles (2 x 4 heures) avec des travaux intersession (6 heures)

LIEU :

Dans nos locaux de Paris 12 / Distanciel sur notre plateforme de classe virtuelle

MODALITÉS D'ACCÈS :

- Inscription directement auprès de notre centre de formation
- Personne en situation de handicap : nous contacter pour voir ensemble comment adapter la formation
- Pour la partie distanciel besoin d'un ordinateur avec micro ou un casque et un accès à internet

VALIDATION :

Attestation de formation

CAPACITÉ :

10 stagiaires maximum /groupe

PRIX :

- PRÉSENTIEL (INTER) : 1200 € nets de taxes par personne
- DISTANCIEL : 980 € nets de taxes par personne
- INTRA : sur devis

ÉLABORER MON PROJET DE SERVICE OU D'ÉTABLISSEMENT

La Loi d'Adaptation de la Société au Vieillessement (nr 2015-1776) et l'application du régime unique d'autorisation inscrivent les organismes d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) dans un cadre juridique renforcé en faveur des bénéficiaires/clients. Il entraîne par l'application du décret 2016-502 du 22 avril l'obligation de se doter d'un projet de service.

OBJECTIFS

Notre formation a pour objectifs de vous proposer une démarche en "mode projet" et de vous doter d'une méthodologie de "rédaction" pour l'élaboration ou la mise à jour de votre projet d'établissement ou de service.

CONTENU

Jour 1

Rappel du cadre réglementaire

- Obligations Loi n° 2002-2, Loi ASV, RBPP de l'Haute Autorité de Santé

Cadrage du projet de rédaction et état des lieux

- Présentation de la démarche de construction du projet de service
- Les rôles et missions de chacun ?
- Validation calendrier et des thématiques (liens avec l'évaluation interne et externe)
- Collecte des documents, pratiques, procédures
- Modes de participation
- Étude des attentes, besoins et exigences internes et externes ;
- Présentation de la démarche aux parties prenantes (professionnels, clients, partenaires, institutionnels).

Thématiques à traiter dans l'élaboration du projet de service

Mise en forme des documents

- Modalités de rédaction, validation, diffusion et suivi.

Jour 2

Repérer, mobiliser et animer des groupes de travail thématiques

- Construire un groupe de travail, le rôle de l'animateur, la posture de participants, préparer et mener la réunion.

Partage des thématiques de réflexion par groupe :

- Faire passer de l'implicite à l'explicite ;
- Les recommandations HAS en appui de la réflexion ;
- Identification des points forts et des axes de progrès qui définissent les axes de travail, les objectifs, les actions associées et les indicateurs de suivi ;
- Élaboration des synthèses thématiques ;
- Temps d'évaluation des acquis et de la formation.

PUBLIC :

Cette formation s'adresse à toute personne chargée d'élaborer un projet d'établissement ou de service

PRÉ-REQUIS :

Aucun

DURÉE :

2 jours en présentiel (14 heures) ou 2 classes virtuelles (2 x 4 heures) avec des travaux intersession (6 heures)

LIEU :

Dans nos locaux de Paris 12 / Distanciel sur notre plateforme de classe virtuelle

MODALITÉS D'ACCÈS :

- Inscription directement auprès de notre centre de formation
- Personne en situation de handicap : nous contacter pour voir ensemble comment adapter la formation
- Pour la partie distanciel besoin d'un ordinateur avec micro ou un casque et un accès à internet

VALIDATION :

Attestation de formation

CAPACITÉ :

10 stagiaires maximum /groupe

PRIX :

- PRÉSENTIEL (INTER) : **980 €** nets de taxes par personne
- DISTANCIEL : **980 €** nets de taxes par personne
- INTRA : sur devis

ÉLABORER MON PROJET DE SERVICE OU D'ÉTABLISSEMENT

TECHNIQUES ET SUPPORTS D'ANIMATION

- La formation s'articulera autour d'une triple approche, théorique, pratique et participative.
- Diaporama
- Support écrits, études de cas

MODALITES D'EVALUATION

- Evaluation formative : en cours de formation, étude de cas
- Evaluation finale : cas pratique

FORMATEUR RÉFÉRENT

Pablo RUBINO : Consultant - Master II - MIB Paris Dauphine -
Expérience depuis 2010 dans l'accompagnement d'entreprises
spécialisées dans le secteur des services à la personne

MAÎTRISER LA NOUVELLE ÉVALUATION EXTERNE

L'évaluation du niveau de qualité des prestations délivrées par les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) a été confiée à la Haute Autorité de santé (HAS) par l'article 75 de la loi du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé. Cette démarche est réalisée par des organismes habilités sur la base d'un cahier des charges défini par la HAS.

En conséquence, la HAS a validé un référentiel d'évaluation national de la qualité des ESSMS, en vigueur à partir du 1er janvier 2022. Amplea formation vous propose de découvrir le référentiel et ses exigences.

OBJECTIFS

La formation a pour objectif de connaître les dispositions réglementaires issues du nouveau cadre légal et découvrir les exigences du nouveau référentiel d'évaluation externe des ESSMS.

CONTENU

Rappel du cadre réglementaire

- Introduction : Objet, périmètre et lexique
- Obligations pour les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS)
- Les enjeux du nouveau dispositif d'évaluation
- Quatre valeurs fondamentales portés par le référentiel
- Un référentiel tenant compte des spécificités des ESSMS

Une méthodologie d'évaluation renouvelé

Chaque critère est évalué au travers d'une des 3 méthodes d'évaluation retenues :

- L'accompagné traceur
- Le traceur ciblé
- L'audit système

Le référentiel

- Découverte des chapitres, objectifs et critères du référentiel (exigences)
- Découverte des chapitres, objectifs et critères du référentiel (exigences)
- Temps d'évaluation des acquis et de la formation

PUBLIC :

Cette formation s'adresse à toute personne chargée de mettre en oeuvre la démarche d'évaluation externe d'ESSMS

PRÉ-REQUIS :

Connaissance de la démarche d'amélioration continue de la qualité

DURÉE :

1 jour en présentiel (7 heures) ou 1 classes virtuelles (1 x 4 heures) + travail asynchrone (3 heures)

LIEU :

Dans nos locaux de Paris 12 / Distanciel sur notre plateforme de classe virtuelle

MODALITÉS D'ACCÈS :

- Inscription directement auprès de notre centre de formation
- Personne en situation de handicap : nous contacter pour voir ensemble comment adapter la formation
- Pour la partie distanciel besoin d'un ordinateur avec micro ou un casque et un accès à internet

VALIDATION :

Attestation de formation

CAPACITÉ :

10 stagiaires maximum /groupe

PRIX :

- PRÉSENTIEL (INTER) : **600 €** nets de taxes par personne
- DISTANCIEL : **600€** nets de taxes par personne
- INTRA : sur devis

MAÎTRISER LA NOUVELLE ÉVALUATION EXTERNE

TECHNIQUES ET SUPPORTS D'ANIMATION

- La formation s'articulera autour d'une triple approche, théorique, pratique et participative.
- Diaporama

MODALITES D'EVALUATION

- Evaluation finale : Quizz

FORMATEUR RÉFÉRENT

Pablo RUBINO : Consultant - Master II - MIB Paris Dauphine -
Expérience depuis 2010 dans l'accompagnement d'entreprises
spécialisées dans le secteur des services à la personne

L'AVANCE IMMÉDIATE DE CREDIT D'IMPOT - COMMENT PREPARER MON ORGANISATION ?

La formation vise à comprendre les enjeux pour votre organisation et pour vos clients. Elle a pour objectif de vous préparer à la mise en œuvre de cette nouvelle mesure afin d'en faire un véritable levier de développement.

OBJECTIFS

- Comprendre le nouveau dispositif d'avance immédiate du crédit d'Impôt,
- Préparer et outiller votre organisation pour la mise en œuvre opérationnelle,
- Réussir sa communication sur le dispositif.

CONTENU

Jour 1

Quels enjeux pour votre organisation et pour vos clients ?

- Qu'est-ce que l'avance immédiate du crédit d'Impôt ? Pour qui ? Quand ? Comment ?
- Questions-réponses

Réussir sa mise en œuvre dans mon organisation

- Comment cela fonctionne ? Quels impacts en interne ?
- Comment organiser sa mise en œuvre interne ? (cas de figure mandataire, prestataire, paramétrage)
- Suivre sa mise en œuvre

Quels leviers pour mon développement ?

- Définir mes objectifs commerciaux et de communication
- Construire mon argumentaire commercial
- Suivre les résultats à court, moyen et long-terme.

TECHNIQUES ET SUPPORTS D'ANIMATION

- L'adaptabilité et disponibilité pour les questions-réponses
- Le transfert de compétences
- L'approche opérationnelle pour gagner en efficacité et répondre aux préoccupations terrain.

MODALITES D'ÉVALUATION

- Evaluation finale : QCM d'évaluation des acquis



La garde d'enfant et les prestations financées par l'APA ou la PCH ne sont pas encore concernées par ce dispositif

Les dates des sessions de formation sont spécifiées en page 5

PUBLIC :

Cette formation s'adresse à des dirigeants des structures mandataires et/ou proposant des prestations dites de confort (déclarées).

PRÉ-REQUIS :

Aucun

DURÉE :

4 heures (2x2 heures) en collectif
3 heures d'accompagnement individuel

LIEU :

Distanciel

MODALITÉS D'ACCÈS :

- Inscription auprès d'Amplea formation
- Besoin d'un accès internet pour accéder à notre plateforme de formation en ligne

VALIDATION :

Attestation de formation

CAPACITÉ :

10 stagiaires maximum /groupe

PRIX :

- DISTANCIEL : 790 € nets de taxes par personne
- INTRA : sur devis

DÉVELOPPER MON ACTIVITÉ DANS LES SERVICES A LA PERSONNE

Ancrée dans la culture du champ de l'aide et de l'accompagnement à domicile, cette formation vous invite à développer vos connaissances et compétences nécessaires à la construction, à l'animation et au pilotage d'un plan d'action de développement de l'activité SAAD/SAP.

Il s'agit de vous permettre d'élaborer un processus de prospection, une relation personnalisée avec vos bénéficiaires ainsi que de développer une relation de confiance avec les prescripteurs et financeurs.

OBJECTIFS

- Développer les compétences d'analyse du fonctionnement, de l'environnement et du territoire de sa structure afin de déterminer les sources d'activité et d'innover dans son offre de service.
- Savoir analyser son activité, en rendre-compte et engager des actions correctrices.
- Développer les compétences et la posture professionnelle nécessaires au développement d'une relation personnalisée aux bénéficiaires et de confiance avec les prescripteurs et financeurs.
- Développer les compétences nécessaires à la construction, l'animation et le pilotage de son plan d'action.

CONTENU

Jour 1 - L'environnement externe et interne

- Caractéristiques et évolutions marquantes du secteur SAP/SAAD
- Analyse du fonctionnement de votre territoire et vos publics
- développer son maillage territorial
- Analyse de son activité, ses forces et faiblesses (SWOT)
- Définition de ses objectifs de développement

Jour 2 - La démarche de développement de l'activité

- les ingrédients d'un plan d'action réussi
- le suivi et le reporting des actions
- Mises en situation :
 - Décrocher un rendez-vous : présentez-vous
 - Adopter le bon discours selon votre interlocuteur
 - Traiter les objections

Jour 3 - Animation du plan d'action

- Animation de son plan d'action
- Analyse et ajustement de son activité en fonction des résultats
- Autres sources de commercialisation internes et externes (innovation dans le projet de service, relation avec les prescripteurs et financeurs, relation personnalisée avec les bénéficiaires, etc.)
- Temps d'évaluation des acquis et de la formation

PUBLIC :

Responsables de secteur, chargés de planning et encadrants de proximité - Dirigeants, directeurs régionaux, directeurs et responsables d'agence.

PRÉ-REQUIS :

Aucun

DURÉE :

3 jours en présentiel - soit 21 heures - (2 jours + intersession + 1 jour)
OU 3 classes virtuelles (3 x 4 h) avec des travaux d'intersession (9 heures)

LIEU :

Dans nos locaux de Paris 12 / Distanciel sur notre plateforme de classe virtuelle

MODALITÉS D'ACCÈS :

- Inscription directement auprès de notre centre de formation
- Personne en situation de handicap : nous contacter pour voir ensemble comment adapter la formation
- Pour la partie distanciel besoin d'un ordinateur avec micro ou un casque et un accès à internet

VALIDATION :

Attestation de formation

CAPACITÉ :

10 stagiaires maximum /groupe

PRIX :

- PRÉSENTIEL (INTER) : **1800 €** nets de taxes par personne
- DISTANCIEL : **1470 €** nets de taxes par personne
- INTRA : sur devis

DÉVELOPPER MON ACTIVITÉ DANS LES SERVICES A LA PERSONNE

TECHNIQUES ET SUPPORTS D'ANIMATION

- La formation s'articulera autour d'une triple approche, théorique, pratique et participative. Mobilisation de groupe, analyse collective des pratiques professionnelles et retours d'expérience.
- Création tutorée d'outils, diaporama
- Temps d'intersession pour que chaque structure procède à la mise en place de la démarche de développement de l'activité.

MODALITES D'EVALUATION

- Evaluation finale : Cas pratique

FORMATEUR RÉFÉRENT

Pablo RUBINO : Consultant - Master II - MIB Paris Dauphine -
Expérience depuis 2010 dans l'accompagnement d'entreprises
spécialisées dans le secteur des services à la personne

DEVENIR RÉFÉRENT QUALITÉ DANS LES SERVICES A LA PERSONNE

La formation vise à comprendre les enjeux spécifiques au management de la qualité dans le secteur des services. Elle a pour but également de décrypter les certifications du secteur SAP-SAAD et d'outiller les futurs référents qualité pour initier ou renforcer la démarche de qualité interne à leur organisation.

OBJECTIFS

- Identifier et comprendre les missions du référent qualité dans une structure de services à la personne.
- Acquérir une vision globale des différentes certifications relatives au secteur des SAP-SAAD
- S'outiller pour mettre en œuvre une démarche d'amélioration continue de la qualité dans les SAP ou les SAAD.

CONTENU

Jour 1 - Présentiel ou distanciel (7h)

Introduction à la qualité de services

- Cadrage sur la notion « qu'est-ce que la qualité de services ? », Les enjeux de la certification de services ?

Le management de la qualité

- Management de la qualité en SAAD ou SAP
- Amener des éléments de compréhension pour la mise en place d'un système qualité et de son suivi dans le temps (comment élaborer une procédure interne ? audits à blancs, ...).
- La nouvelle évaluation (HAS)

Les référentiels du secteur des services à la personnes

- Découverte des référentiels QUALICERT, QUALISAP, AFNOR NF "services aux personnes à domicile", CAP'HANDEO (thématiques, exigences).

Jour 2 - Présentiel (7h)

Le référent qualité

- Quel est votre rôle au quotidien en tant que référent qualité ?
- Quelles sont vos difficultés et limites ?

La mise en œuvre de la démarche qualité

- Le système qualité (le manuel qualité, les procédures, les modes opératoires, les modèles, les enregistrements)
- Création d'une documentation de qualité
- Temps pratiques sur la création du système qualité
- Le plan d'amélioration continue de la qualité

La mise en œuvre de la qualité au quotidien

- Assurer la mise en œuvre des outils et exigences réglementaires (ex. loi 2-2002, etc).
- L'organisation de l'accueil physique et téléphonique
- La qualité dans la mise en œuvre des prestations

PUBLIC :

Cette formation s'adresse aux dirigeants, responsables qualité ou encore aux professionnels faisant fonction de responsable qualité ou aux autres professionnels voulant acquérir les compétences d'un référent qualité.

PRÉ-REQUIS :

Aucun

DURÉE :

3 jours en présentiel - soit 21 heures - (2 jours + intersession + 1 jour)
OU 3 classes virtuelles (3 x 4 h) avec des travaux d'intersession (9 heures)

LIEU :

Dans nos locaux de Paris 12 / Distanciel sur notre plateforme de classe virtuelle

MODALITÉS D'ACCÈS :

- Inscription directement auprès de notre centre de formation
- Personne en situation de handicap : nous contacter pour voir ensemble comment adapter la formation
- Pour la partie distanciel besoin d'un ordinateur avec micro ou un casque et un accès à internet

VALIDATION :

Attestation de formation

CAPACITÉ :

10 stagiaires maximum /groupe

PRIX :

- PRÉSENTIEL (INTER) : 1600 € nets de taxes par personne
- DISTANCIEL : 1320 € nets de taxes par personne
- INTRA : sur devis

DEVENIR RÉFÉRENT QUALITÉ DANS LES SERVICES A LA PERSONNE

Jour 3 - Présentiel (7h)

La mise en œuvre de la qualité (suite)

- Le suivi qualité des interventions
 - Le Projet personnalisé d'Aide et d'Accompagnement (PIAA)
 - La gestion des réclamations et gestion des conflits
 - La prévention des risques
 - Exercice pratique en groupe
-
- Temps d'évaluation des acquis et de la formation

TECHNIQUES ET SUPPORTS D'ANIMATION

A travers la présente proposition, nous souhaitons amener des réponses ciblées, des apports théoriques et pratiques, des méthodes d'animation conviviales et un accompagnement opérationnel aux entreprises qui recherchent des solutions efficaces pour mener à bien leurs projets de qualité des services.

- L'adaptabilité, la souplesse de nos méthodologie et outils
- Le transfert de compétences et la co-construction
- L'approche opérationnelle pour gagner en efficacité et répondre aux préoccupations terrain.

MODALITES D'EVALUATION

- Evaluation finale : Cas pratique

RÉUSSIR MES RECRUTEMENTS DANS LE CHAMPS DES SERVICES A LA PERSONNE

Cette formation a pour objectif de consolider et développer les compétences des chargés de recrutement des structures de services à la personne ou SAAD afin qu'ils maîtrisent les différents aspects liés à un recrutement réussi.

OBJECTIFS

- S'interroger sur la stratégie globale des profils recherchés, l'équilibre du potentiel des équipes.
- Maîtriser le processus de recrutement et optimiser le temps consacré à chaque étape
- S'ouvrir à de nouvelles méthodes pour découvrir et valoriser des habiletés et compétences différentes
- Sécuriser l'intégration et le suivi des nouveaux salariés
- Évaluer les recrutements

CONTENU

Jour 1

- Faire l'analyse de la situation avant de lancer le recrutement (besoins, gestion des compétences, situation interne, gestion du temps de travail et modulation)
- Comment et avec quels acteurs travailler pour rendre son recrutement plus efficace ?
- Les outils pour mener des entretiens individuels efficaces (La fiche de poste)

Jour 2

- La préparation de l'entretien (questionnaire et grille d'analyse)
- La conduite de l'entretien (mise en situation)
- La sélection des candidats
- L'intégration
- Le suivi et la validation de la période d'essai
- Temps d'évaluation des acquis et de la formation

TECHNIQUES D'ANIMATION

Apports théoriques, échanges de pratiques, mises en situation, entraînement à l'entretien et analyse de recrutements.

MODALITES D'EVALUATION

- Evaluation finale : Cas pratique de mise en situation

PUBLIC :

Cette formation s'adresse aux dirigeants, responsables de secteur, chargés de recrutement.

PRÉ-REQUIS :

Aucun

DURÉE :

2 jours en présentiel (21 heures) ou classe virtuelle (3 x 4 heures) + travaux d'intersession (9 heures)

LIEU :

Dans nos locaux de Paris 12 / Distanciel sur notre plateforme de classe virtuelle

MODALITÉS D'ACCÈS :

- Inscription directement auprès de notre centre de formation
- Personne en situation de handicap : nous contacter pour voir ensemble comment adapter la formation
- Pour la partie distanciel besoin d'un ordinateur avec micro ou un casque et un accès à internet

VALIDATION :

Attestation de formation

CAPACITÉ :

10 stagiaires maximum /groupe

PRIX :

- PRÉSENTIEL (INTER) : **1200 €** nets de taxes par personne
- DISTANCIEL : **980 €** nets de taxes par personne
- INTRA : sur devis

MAÎTRISER L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL ET DÉVELOPPER UNE VISION DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

Cette formation a pour objectif d'apporter les connaissances nécessaires à la mise en œuvre des entretiens professionnels au sein des organisations de services à la personne. Elle cherche également à renforcer la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences des SAP/SAAD en apportant une vision claire de la formation professionnelle et des diplômes du secteur.

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de l'entretien professionnel pour le salarié et la structure
- Adopter la posture adéquate à l'entretien professionnel
- Connaître les outils et la méthodologie pour mener des entretiens professionnels utiles et de qualité
- Organiser la GPEC
- Avoir une vision claire de la formation professionnelle et des diplômes du secteur

CONTENU

- Objectifs et finalités de l'entretien professionnel : le distinguer de l'entretien annuel d'appréciation, les enjeux pour le salarié, le Manager et la structure, les indispensables de l'EPO, etc.
- Préparer et mener le premier entretien professionnel et les suivants : importance du 1er EPO, les EPO suivants, les étapes, temps de préparation, etc.
- Favoriser le dialogue pour co-construire le projet professionnel : la posture à adopter pour les 2 parties, encourager l'échange, éviter certaines erreurs, répondre aux attentes et demandes du salarié, recadrer l'entretien, etc.)
- Outils et traçabilité (trames, bilans, outils de suivi)

Si classe virtuel : session 2

- La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) dans les SAP-SAAD
 - Une vision Claire de la formation professionnelle
 - Le plan de développement des compétences
 - Le Compte personnel de formation (CPF) et l'abonnement
 - Le Projet de transition professionnelle (PTP)
 - La VAE
 - L'apprentissage
 - Le contrat de professionnalisation
 - Le conseil en évolution Professionnelle (CEP)
 - L'action de formation en situation de travail (AFEST)
 - Les diplômes du secteur
 - DEAES
 - Les licences professionnelles dans le secteur des SAP/SAAD
 - Le diplôme d'Aide-soignant(e)
- Temps d'évaluation des acquis et de la formation

PUBLIC :

Cette formation s'adresse aux dirigeants, responsables RH ou tout professionnel concerné par la réalisation des entretiens annuels ou professionnels

PRÉ-REQUIS :

Aucun

DURÉE :

1 jour (7 heures) en présentiel OU en classe virtuelle (2 x 2 heures) + travaux d'intersession (3 heures)

LIEU :

Dans nos locaux de Paris 12 / Distanciel sur notre plateforme de classe virtuelle

MODALITÉS D'ACCÈS :

- Inscription directement auprès de notre centre de formation
- Personne en situation de handicap : nous contacter pour voir ensemble comment adapter la formation
- Pour la partie distanciel besoin d'un ordinateur avec micro ou un casque et un accès à internet

VALIDATION :

Attestation de formation

CAPACITÉ :

10 stagiaires maximum /groupe

PRIX :

- PRÉSENTIEL (INTER) : **600 €** nets de taxes par personne
- DISTANCIEL : **490 €** nets de taxes par personne
- INTRA : sur devis

MAÎTRISER L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL ET DÉVELOPPER UNE VISION DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

TECHNIQUES D'ANIMATION

- La formation s'articule autour d'une double approche, théorique et pratique :
- Nous souhaitons apporter au groupe une formation en prise avec les réalités du terrain et apporter aux encadrants/stagiaires un accompagnement sur les questions relatives à leurs rôles et missions et leur posture professionnelle.
- Cela passe par la découverte d'une méthode de préparation et conduite des entretiens professionnels
- Et par la mise à disposition des outils permettant de faciliter sa mise en place.

MODALITES D'EVALUATION

- Evaluation finale : Quizz

DEVENIR RESPONSABLE DE SECTEUR DANS LES SERVICES A LA PERSONNE

La formation vise à comprendre les enjeux spécifiques au management des équipes et de la relation client dans le secteur des services. Elle a pour but également de décrypter le rôle d'un responsable de secteur et de les outiller pour accélérer la prise de poste ou renforcer leur compétences au sein de l'organisation.

OBJECTIFS

- Optimiser la participation des responsables de secteur dans la gestion quotidienne,
- Encadrer les équipes de travail,
- Garantir la qualité des interventions auprès des personnes aidées,
- Clarifier le rôle et les fonctions des responsables de secteur dans la structure (selon sa typologie),
- Maîtriser les différents aspects liés à un recrutement réussi.

CONTENU

Jour 1

L'encadrant, interface entre direction, intervenant et clients

- Les rôles, missions et compétences de l'encadrant intermédiaire. Connaître son territoire,
- Les caractéristiques de mon territoire (géographique, économique, socio-professionnelle, politique),
- La relation avec les partenaires (prescripteurs et de coordination)

Gestion de la relation client/bénéficiaire et gestion des situations de travail

- Les grandes fonctions de l'entreprise/association.
- L'accueil et l'information des clients.

Jour 2

Gestion de la relation client/bénéficiaire et gestion des situations de travail (suite)

- Évaluation des besoins et des risques professionnels.
- Proposition contractuelle, répondre aux objections clients.

Organisation, encadrement et animation des équipes de travail

- Gestion des cas complexes (pathologies, cas très lourds, environnements familiaux complexes).
- Repérage des compétences des intervenants.
- Gestion des plannings et des temps de travail.

Jour 3

Organisation, encadrement et animation des équipes de travail (suite)

- Le management des équipes de terrain et la posture éthique de l'encadrant.
- La gestion des conflits.

PUBLIC :

Cette formation s'adresse aux porteurs de projet SAP, responsables qualité ou encore aux professionnels faisant fonction de responsable de secteur ou aux autres professionnels voulant acquérir les compétences d'un responsable de secteur.

PRÉ-REQUIS :

Aucun

DURÉE :

5 jours en présentiel + travaux intersession

LIEU :

Dans nos locaux de Paris 12 ou chez le commanditaire.

MODALITÉS D'ACCÈS :

- Inscription directement auprès de notre centre de formation
- Personne en situation de handicap : nous contacter pour voir ensemble comment adapter la formation

VALIDATION :

Attestation de formation

CAPACITÉ :

10 stagiaires maximum /groupe

PRIX :

- PRÉSENTIEL (INTER) : **2450 €** nets de taxes par personne
- DISTANCIEL : **2000 €** nets de taxes par personne
- INTRA : sur devis

DEVENIR RESPONSABLE DE SECTEUR DANS LES SERVICES A LA PERSONNE

(Suite jour 3)

La communication auprès des intervenants et auprès des clients:

- L'animation des temps collectifs (réunions, évènements)
- La coordination au sein du domicile.
- La gestion des urgences.

Jour 4

Gestion de la qualité d'intervention

- La gestion d'amélioration continue de la qualité dans la pratique : la réalisation des contrôles de qualité, le débrief d'un contrôle qualité avec l'intervenant(e), le tutorat,
- La gestion de la satisfaction client,
- La gestion des réclamations,
- La prévention des risques professionnelles (en pratique)

Jour 5

Gestion du recrutement

- Comment et avec quels acteurs travailler pour rendre son recrutement plus efficace ?
- Préparation et conduite de l'entretien.
- Sélection des candidats.
- Définition de la discrimination.
- Intégration des salariés de terrain.
- Suivi et validation de la période d'essai.
- Temps d'évaluation des acquis et de la formation.

TECHNIQUES ET SUPPORTS D'ANIMATION

A travers la présente proposition, nous souhaitons amener des réponses ciblées, des apports théoriques et pratiques, des méthodes d'animation conviviales et un accompagnement opérationnel aux entreprises qui recherchent des solutions efficaces pour mener à bien leurs projets de qualité des services.

- L'adaptabilité, la souplesse de nos méthodologie et outils.
- Le transfert de compétences et la co-construction.
- L'approche opérationnelle pour gagner en efficacité et répondre aux préoccupations terrain.

MODALITES D'EVALUATION

- Evaluation finale : Cas pratique et mise en situation

MESURER EFFICACEMENT LA SATISFACTION DE MES CLIENTS

La formation vise à comprendre les enjeux spécifiques de la relation client dans le secteur des services à la personne. Elle a pour objectif d'outiller les équipes afin de garantir la satisfaction client. Enfin, elle cherche à mieux organiser l'amélioration continue de la qualité.

OBJECTIFS

- Comprendre la réglementation en matière d'expression et participation des clients (bénéficiaires),
- Outiller les équipes pour la préparation, la conduite et le recueil des enquêtes de satisfaction,
- Réussir la participation des parties prenantes dans la démarche d'enquête,
- Exploiter les résultats et intégrer les améliorations continues de la qualité.

CONTENU

Jour 1

Les enjeux spécifiques à la gestion de la relation client de services

- Qu'est-ce que la satisfaction client dans les SAP/SAAD?
- Enjeux : répondre efficacement aux demandes et sollicitations des clients, innover pour satisfaire les clients, placer vos clients au cœur de votre stratégie, réhumaniser la relation client
- Quelles sont les obligations dans notre secteur ?

Réussir ma démarche d'enquêtes de satisfaction

- Définir les objectifs de mon enquête
- Construire la/les enquête(s) et identifier les modalités de collecte (en s'appuyant sur différentes approches : papier, digital, mixte)
- Préparer le terrain pour augmenter la participation

Améliorer la satisfaction client en continu

- Exploiter les résultats de mon enquête
- Restituer et dialoguer avec les clients sur les forces et faiblesses
- Intégrer les enseignements à ma démarche qualité et suivre les améliorations

TECHNIQUES ET SUPPORTS D'ANIMATION

- L'adaptabilité, la souplesse de nos méthodologie et outils.
- Le transfert de compétences et la co-construction.
- L'approche opérationnelle pour gagner en efficacité et répondre aux préoccupations terrain.

MODALITES D'EVALUATION

- Evaluation finale : Cas pratique et mise en situation

Les dates des sessions de formation sont spécifiées en page 5

PUBLIC :

Cette formation s'adresse aux dirigeants SAP/SAAD, responsables qualité ou encore aux professionnels voulant acquérir les compétences à la réalisation des enquêtes de satisfaction client.

PRÉ-REQUIS :

Aucun

DURÉE :

1 jour en distanciel ou présentiel

LIEU :

Dans nos locaux de Paris 12 ou chez le commanditaire.

MODALITÉS D'ACCÈS :

- Inscription directement auprès de notre centre de formation
- Personne en situation de handicap : nous contacter pour voir ensemble comment adapter la formation

VALIDATION :

Attestation de formation

CAPACITÉ :

10 stagiaires maximum /groupe

PRIX :

- PRÉSENTIEL (INTER) : 600 € nets de taxes par personne
- DISTANCIEL : 490 € nets de taxes par personne
- INTRA : sur devis



Pablo Rubino - conseiller formation



formation@amplea.fr



06 31 28 37 45



www.amplea.fr/formations



FR RÉPUBLIQUE FRANÇAISE