

# LA TRANSITION NUMÉRIQUE DANS LES SAP (SERVICES À LA PERSONNE)



**INTRA** : dans vos bureaux ou à distance



Formation accessible en entrée et sortie permanente



Ouvert à tout public (personnes en situation de handicap – nous contacter)

Taux de satisfaction :

98.2 %

(6 votes)

## 98.2 % \*

**DE CLIENTS SATISFAITS**

\* sur l'ensemble de nos formations

## INFORMATIONS



**Participants** 2 à 8 personnes



**Durée** 16 jours / 112 h



**Plage horaire** 8h30 à 12h00  
14h00 à 17h30



**Intervenants** Hervé Lambert  
Régine Fischer  
Rocco Vecchia



**Prix** Intra : à partir de 1500 €/j  
Cout global : 24 000 € HT  
Inter : 3000 € HT / pers

*Ce prix inclut les frais de dossier, l'ingénierie pédagogique et la gestion du système documentaire Qualiopi.*

*Intra : conçues spécifiquement pour et sont limitées aux employés d'une seule organisation.*

*Inter : ouvertes à des participants provenant de différentes organisations.*

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Nous allons vous enseigner la transition numérique dans l'univers des services à la personne.

- Utiliser les technologies digitales pour la gestion et la communication.
- Sensibiliser à la sécurité des données.
- Optimiser les systèmes ERP et CRM.
- Surmonter les obstacles à la transition numérique.

## PRE-REQUIS

- Connaissances de base en utilisation d'ordinateurs et d'internet.
- Ouverture d'esprit et volonté d'apprendre de nouvelles technologies et méthodes numériques.
- Capacité à participer activement à des discussions de groupe et à des ateliers pratiques.
- Avoir un accès régulier à un ordinateur avec connexion internet, webcam et micro pour la participation aux sessions à distance.
- Niveau de compréhension de la langue dans laquelle la formation est dispensée.

## PUBLIC CONCERNE

- Les membres du personnel administratif et de support dans les entreprises de services à la personne, y compris les utilisateurs d'ERP et de CRM comme XIMI.
- Les intervenants et les aides à domicile qui souhaitent améliorer leur efficacité grâce à l'utilisation des outils numériques.
- Les gestionnaires et les dirigeants d'organisations de services à la personne cherchant à optimiser les opérations et la stratégie organisationnelle par le numérique.
- Les professionnels du secteur des services à la personne désireux de se familiariser avec les enjeux de la sécurité des données et de la communication digitale.
- Les formateurs et les responsables de la formation au sein des organisations de services à la personne qui envisagent d'implémenter ou d'améliorer l'utilisation des technologies numériques dans leurs programmes.
- Accessibilité possible aux personnes en situation de handicap sous condition d'étude et d'acceptation de votre dossier par nos services experts

## LIEUX ET DATES

- Formation accessible en entrée et sortie permanente.
- Les démarrages ou fins de périodes de formation peuvent être planifiés tout au long de l'année civile, sans dates prédéterminées à l'avance.
- Possibilité de dispenser la formation en INTRA: dans vos locaux ou à distance.
- Délai d'accès de 10 jours à partir de la signature de la convention et/ou de l'accord de financement de l'OPCO

## METHODES MOBILISEES

- Participation et engagement dans tous les ateliers et exercices pratiques.
- Réalisation de projets individuels ou de groupe utilisant des outils numériques.
- Analyse de cas d'étude et résolution de problèmes liés à la transition numérique.
- Évaluations régulières pour mesurer l'acquisition des compétences.

## MATERIEL UTILE

- Ordinateur portable équipé d'une Webcam
- Une connexion internet
- Application ZOOM ou TEAMS

## MOYENS PEDAGOGIQUES

- Accompagnement individuel ou en groupe
- Formation accessible en ligne
- Assistance téléphonique après la formation
- Vidéoprojecteur, PowerPoint, paperboard

## CONTEXTE

La transition numérique dans le secteur des services à la personne en France est cruciale pour améliorer l'efficacité, l'accès aux services, et la qualité de l'expérience client. Elle implique l'intégration de technologies avancées pour optimiser la gestion, la communication, et la personnalisation des services. Cette transformation offre des opportunités telles que l'amélioration de l'organisation interne, l'accès à de nouveaux marchés grâce à la visibilité en ligne, une meilleure qualité de service avec l'adoption d'outils numériques, et la formation continue des salariés.

Néanmoins, cette transition est confrontée à une problématique significative, incluant le coût de l'investissement technologique, la fracture numérique entre les populations et les territoires, et la nécessité de protéger efficacement les données personnelles. Pour surmonter ces obstacles, le soutien financier et technique des pouvoirs publics, la collaboration entre les acteurs du secteur, et l'implication des bénéficiaires dans le développement des solutions numériques sont essentiels.

Bien que la transition numérique représente un enjeu majeur pour les entreprises et associations de service à la personne, son succès dépendra de la capacité à adresser les questions associées et à saisir les opportunités qu'elle offre pour moderniser le secteur et mieux répondre aux besoins des usagers.

# PROGRAMME DE FORMATION

## Module 1 : Initiation à la Transition Digitale

**Objectif :** Familiariser les participants avec les bases du numérique et du digital, réduire l'appréhension face aux technologies, et introduire les outils numériques simples pour améliorer la gestion quotidienne et la qualité des services.

### Jour 1 : Introduction au Numérique

- **Atelier «Découverte Digitale» :** Exploration ludique des appareils et logiciels courants (smartphones, tablettes, ordinateurs).
- **Session interactive :** «Qu'est-ce que le numérique?» - Comprendre l'impact et l'importance du numérique dans le secteur des services à la personne.

### Jour 2 : La Fracture Numérique

- **Atelier «Brisons la Glace» :** Jeu de rôle sur les préjugés et les peurs liés au numérique.
- **Discussion :** Identifier les obstacles à la transition numérique et comment les surmonter.

### Jour 3 : Prise en Main des Outils Numériques de Base

- **Atelier «Premiers Clics» :** Manipulation de base des appareils numériques et navigation internet.
- **Atelier «Maîtrise des Emails et Messagerie» :** Stratégies avancées pour une communication efficace et sécurisée.

### Jour 4 : Introduction aux Réseaux Sociaux et Applications Utiles

- **Atelier «Réseaux Sociaux Simplifiés» :** Créer et utiliser des comptes sur des plateformes adaptées aux services à la personne.
- **Session pratique :** Télécharger et utiliser des applications utiles (agenda, rappels, notes).

### Jour 5 : Initiation à la Sécurité Informatique

- **Atelier «Sécurité Facile» :** Principes de base de la sécurité informatique et protection des données personnelles.
- **Jeu :** Simulation de phishing pour sensibiliser aux risques.

### Jour 6 & 7 : Utilisation des Smartphones au Quotidien

- **Atelier «Mon Smartphone et Moi» :** Utiliser efficacement son smartphone pour le travail (photos, notes, communication).
- **Challenge «Chasse au Trésor Digitale» :** Parcours ludique pour mettre en pratique l'utilisation des smartphones dans des scénarios réels.

### Jour 8 : Récapitulation et Feedback

- **Session interactive :** Partage d'expériences, récapitulatif des apprentissages.
- **Atelier «Expression Libre» :** Création de contenu numérique en groupe pour résumer la semaine.

# PROGRAMME DE FORMATION

## Module 2 : Optimisation de l'Organisation Digitale

**Objectif :** Approfondir la connaissance des outils numériques spécifiques au secteur, développer des compétences en gestion informatique et numérique, et intégrer des pratiques digitales pour l'optimisation de l'organisation.

### Jour 1 : Comprendre les ERP et CRM dans les Services à la Personne

- **Session théorique :** Introduction aux ERP et CRM (ex. XIMI) et leur importance.
- **Atelier «Simulation ERP/CRM» :** Jeux de rôle pour pratiquer l'entrée de données et la consultation d'informations.

### Jour 2 : Collecte et gestion des Données

- **Atelier «Data pour Tous » :** Exercices pratiques sur la collecte et le traitement des informations.
- **Discussion :** Stratégies pour améliorer la complétude des dossiers clients.

### Jour 3 & 4 : Communication Digitale et Gestion des Interventions

- **Workshop «Planifier avec le Digital» :** Utiliser des outils de planification et de suivi des interventions.
- **Atelier «Communiquer Efficacement» :** Pratiques de communication numérique interne et externe.

### Jour 5 : Sécurité et Confidentialité Avancées

- **Session approfondie :** Mesures avancées de sécurité informatique et de confidentialité des données.
- **Simulation «Attaque et Défense» :** Exercices interactifs sur la protection des données.

### Jour 6 : Gestion Avancée des Informations et Sécurité des Données

- **Atelier «Protection des Données Sensibles» :** Approfondissement des techniques de cryptage, de sécurisation des échanges d'informations et de gestion sécurisée des données sensibles des clients.
- **Session Pratique «Scénarios de Sécurité» :** Simulation de situations réelles de gestion des risques liés à la sécurité des informations, incluant la prévention des fuites de données et la réponse aux incidents de sécurité.

### Jour 7 : Optimisation des Processus et Automatisation

- **Workshop «Automatisation des Tâches Administratives» :** Introduction aux outils d'automatisation pour optimiser les processus administratifs, réduire les erreurs et augmenter l'efficacité.
- **Atelier «Intégration des Systèmes» :** Pratiques pour l'intégration des ERP et CRM avec d'autres outils numériques pour une gestion cohérente et centralisée des informations.

### Jour 8 : Stratégies d'Amélioration Continue et de Formation Interne

- **Session «Leadership Numérique et Formation» :** Stratégies pour encourager l'adoption des outils numériques parmi tous les membres de l'équipe, incluant la mise en place de programmes de mentorat et de formation continue.
- **Atelier «Création de Contenus de Formation Numérique» :** Techniques pour développer des matériaux de formation internes (vidéos, guides, FAQ) sur l'utilisation sécurisée et efficace des outils numériques et des systèmes d'information.

Ces sessions sont conçues pour renforcer les compétences des membres de l'équipe support administratif en matière de gestion des données, d'optimisation des processus et de sécurisation des informations, tout en développant leur capacité à soutenir et à former leurs collègues dans un environnement numérique en évolution.

## A L'ISSUE DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT CAPABLES

- Comprendre les enjeux de la transformation numérique dans le secteur des services à la personne.
- Utiliser efficacement les outils numériques pour améliorer la communication, la planification et la gestion des interventions.
- Appliquer les principes de sécurité informatique pour protéger les données sensibles des clients.
- Intégrer et optimiser l'utilisation des systèmes ERP et CRM dans leurs processus de travail quotidien.

## LES AVANTAGES DE CETTE OFFRE

- Actualisation des compétences numériques.
- Applicabilité à divers rôles dans les services à la personne.
- Apprentissage pratique pour une application immédiate.
- Formation dispensée par des experts du domaine.
- Opportunités de réseautage avec des professionnels du secteur.
- Amélioration de l'efficacité et de la qualité des services, offrant un avantage concurrentiel.
- Aide à la conformité avec les normes de protection des données.

## MODALITES D'EVALUATION (EN AMONT)

- Un entretien individuel précédera toute inscription
- Questionnaire de pré-évaluation
- Évaluation des connaissances à l'entrée en formation

## MODALITES D'EVALUATION (EN AVAL)

- Évaluation des connaissances à la fin de la formation
- Attestation de formation
- Certificat de réalisation

## MODALITES DE FORMATION A DISTANCE (FOAD)

- La formation pourra être suivie via la plateforme ZOOM ou TEAM. Le formateur vous indiquera sur quel support la formation sera dispensée.
- Pour pouvoir suivre cette formation dans de bonnes conditions une simple connexion internet et une webcam sont nécessaires.
- En cas de souci de connexion, le formateur sera disponible via le numéro de téléphone indiqué dans votre convocation.
- Evaluation continue pendant la formation à travers de nombreux exercices pratiques
- En fin de formation le stagiaire devra remplir et renvoyer la feuille d'émargement et l'évaluation à chaud de la formation.

## LES INTERVENANTS

### **Hervé Lambert**

Intervenant senior, dirigeant du cabinet ARGOS, spécialisé pour toutes les questions de stratégie et de finance dans les petites entreprises depuis près de 30 ans. Master II et CNAM ITB

### **Régine Fischer**

Coach certifiée par l'Institut Coaching d'Alsace, Ex-directrice de Mission Locale, avec un réseau étendu dans les collectivités publiques et des compétences en communication, elle met à disposition ses diverses compétences en ingénierie pédagogique et financière. Profil de formatrice avec compétences en direction de business unit.

### **Yves Lajat**

Directeur de C2A, catalyseur d'innovation en optimisation organisationnelle, maintenance industrielle et écologie des déchets, avec une portée internationale en Afrique et Maghreb.

## LES SOLUTIONS DE FINANCEMENT

- Notre service d'ingénierie pédagogique et financière mobilise des fonds publics pour trouver les meilleures solutions de financement adaptées à votre projet de formation.
- Nous avons établi une collaboration de longue date avec les OPCO (opérateurs de compétences) afin de faciliter l'accès aux dispositifs de financement prévus par la loi «avenir professionnel».
- Ces dispositifs offrent aux personnes en formation et à leurs entreprises plusieurs options de prise en charge selon les critères spécifiques de chaque OPCO.

Pour de plus amples informations, notre équipe de gestionnaires spécialisés est à votre disposition pour vous guider dans le choix de vos formations et vous accompagner dans les démarches administratives.