

Pôle  
« Management »

université  
Paris Ouest  
Nanterre La Défense

Centre des Relations avec les  
Entreprises et de la Formation  
Permanente (Crefop)

### Contacts de la formation

Responsable pédagogique  
Jean-Dominique DELAVEAU

Pour toute information :  
Douha BAKFALOUNI  
douha.bakfalouni@u-paris10.fr  
01 40 97 71 08/ 78 66

CREFOP  
Bâtiment M  
200 avenue de la république  
92001 Nanterre cedex

### Modalités de prise en charge

Salariés : CIF (attention : délai  
légal de 4 mois entre la demande  
de congé et le début de la  
formation),  
Période/contrat de  
professionnalisation,  
Plan de formation,  
Demandeurs d'emploi,  
Ou financement individuel

Contactez-nous pour en parler !  
(possibilité d'utiliser vos heures  
de DIF...)

### Calendrier et rythme

Calendrier : du 14 mars 2011 au  
13 février 2012

- **Durée totale de la formation**  
Enseignements théoriques et  
pratiques : 434 h  
Projet tutoré : 84h  
Stage : CIF, demandeurs  
d'emploi : 350h. Autres : période  
entreprise hors semaines de  
formation
- **Rythme** : formation en  
alternance (6 à 10 jours de  
formation par mois) + stage

## Cadre des services d'aide à la personne

*Diplôme d'université (DU) de bac+3*

La loi du 25 juillet 2005 a impulsé le développement des services à la personne (SAP). Cinq ans après, de nombreuses études et évaluations s'accordent sur quelques constats :

L'Agence nationale des services à la personne (ANSP), les agréments publics, les avantages fiscaux et sociaux, les chèques emploi service notamment ont permis de nombreux emplois d'apparaître ou d'être créés et ont rendu ces services solvables.

On distingue une offre de services répondant à des besoins sociaux (personnes âgées dépendantes, aide à domicile, garde d'enfants, soutien scolaire...) et une autre répondant à des améliorations de la qualité de vie des particuliers (maintenance informatique à domicile, jardinage, bricolage...).

Les employeurs se répartissent entre particuliers (83% des salariés), structures publiques territoriales comme des CCAS et structures privées soit à but lucratif (entreprises, auto-entrepreneurs...) soit d'économie sociale (associations, SCOP, structures d'insertion par l'activité économique...).

Le développement rapide autour d'emplois souvent précaires a fait apparaître d'impérieux besoins de formation. L'intervention publique, celle des OPCA et des fédérations du secteur s'est principalement centrée sur la professionnalisation des intervenants directs auprès des publics.

**Notamment en raison de la crise économique, la croissance du marché n'a pas été à la hauteur des espérances. Dans ces conditions, l'offre, aujourd'hui pléthorique, sélectionne les entreprises sur des critères de proximité, de qualité, de prix et donc de professionnalisme des personnels et des structures.**

Les organismes agréés sont donc à la croisée des chemins avec l'obligation de structurer leur organisation interne, leur management, leur positionnement, leur développement économique, leurs ressources humaines, d'asseoir leur situation financière et de s'engager dans des démarches qualité.

Créé dans ce contexte, le **Diplôme universitaire de Cadre des services à la personne (DUCSAP)** entend répondre transversalement aux besoins de formation, d'adaptation, de reconnaissance et de mobilité des cadres des organismes du secteur. Pour tous les types de structures et tous les domaines concernés par les SAP, la formation propose, sur un an, un enseignement en alternance qui conduit les étudiants à maîtriser le domaine, l'environnement et le management de petites structures et d'équipes intervenant dans les services à la personne. Un projet tuteuré personnalisé, réalisé en milieu professionnel et débouchant sur un mémoire, permet à chaque étudiant d'approfondir sa réflexion et sa connaissance des entreprises et des métiers qu'il souhaite privilégier.

**Objectifs en termes de connaissances :** Il s'agit de développer des connaissances spécifiques dans le champ de l'action sociale et plus précisément dans l'intervention auprès des intervenants de l'aide à domicile : connaissances approfondies des usagers : besoins des personnes âgées dépendantes, des enfants et/ou des handicapés, tant matériels que psychologiques et techniques.... Ces connaissances spécifiques seront croisées avec des connaissances transverses de divers champs : d'ordre psychologique : écoute du personnel, parfois en situation fragile, gestion des conflits... ; des compétences en management et en matière de ressources humaines : formation, recrutement, droit ; de gestion, d'organisation, gestion des conflits, de négociation et d'encadrement d'équipe.

### Objectifs en termes de compétences :

- Organiser et mettre en place les modalités de fonctionnement de la structure
- Effectuer ou superviser la gestion des ressources humaines de la structure
- Contrôler l'entretien du patrimoine de la structure et organiser les interventions
- Coordonner les activités de l'équipe et manager les équipes
- Organiser les prestations de services et contrôler l'application des procédures
- Etablir le bilan d'activité de la structure et identifier les axes d'évolution
- Communiquer et échanger les informations sur les évolutions réglementaires, techniques...
- Mener des actions de communication et de représentation auprès des acteurs de l'environnement socio-économique
- Définir ou participer à l'élaboration du projet gérontologique d'un territoire
- Superviser un établissement de santé, une association...



## CONDITIONS D'ADMISSION

Le candidat doit remplir l'une des conditions suivantes :

- Être titulaire d'un diplôme Bac+2 ou plus
- Être titulaire d'un diplôme de Bac+1 et justifier de 4 ans d'expérience professionnelle salariée ou non salariée de préférence en relation avec le champ des pratiques sociales
- Être âgé d'au moins 26 ans et justifier de 6 ans d'expérience professionnelle de préférence en relation avec le champ des pratiques sociales

Le candidat doit avoir un projet professionnel cohérent avec l'objectif de la formation

## PROGRAMME DE LA FORMATION

Unités d'enseignement (UE)	Matières (EC)	Volume en h.	Crédits ECTS*
Sociologie des besoins sociaux et des services à la personne	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sociologie</li><li>• Psychosociologie</li><li>• Philosophie</li></ul>	77	12
Environnement des services à la personne	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acteurs et politiques publiques</li><li>• L'économie des SAP</li></ul>	63	9
Organisation et management des services à la personne	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organisation et gestion des ressources humaines</li><li>• Marketing et communication</li><li>• Droit</li><li>• Gestion et finances</li></ul>	147	15
Publics et méthodologies d'intervention des SAP	<ul style="list-style-type: none"><li>• Technologies professionnelles</li><li>• Les démarches qualité</li></ul>	70	9
Projet tutoré	<ul style="list-style-type: none"><li>• Méthodologie de projet et efficacité personnelle</li><li>• Suivi et tutorat du projet</li><li>• Elaboration du projet et stage</li></ul>	161 projet/ 350 stage	15

\* L'ECTS est un système européen de transfert de crédits qui garantit la reconnaissance académique des études d'un pays à l'autre. Ces crédits sont ainsi transférables d'un établissement à l'autre. Les crédits ECTS représentent, sous la forme d'une valeur numérique affectée à chaque cours, le volume de travail supposé pour chacun d'entre eux (où 1 crédit=25 à 30 heures de travail)

### DOSSIERS DE CANDIDATURE

Les demandes d'inscription se font auprès du CREFOP, Mme Douha BAKFALOUNI (voir coordonnées au recto)

Lorsque le dossier est administrativement recevable, le candidat est convoqué à un entretien individuel auprès de la Commission pédagogique de la formation. Celle-ci statue sur l'admission du candidat. L'inscription est considérée comme définitive quand le candidat est retenu par la Commission et a effectué son inscription administrative auprès du secrétariat de la formation.

### METIERS/ DEBOUCHES

Responsables d'associations de prestations de services à la personne,  
Responsables dans des établissements pour personnes âgées,  
Responsable de pôle ou d'unité d'action sociale,  
Responsable de services d'aide à domicile,  
Responsable de structure d'accueil sociale,  
Responsable d'un service communale d'action sociale,  
Responsable d'unité de services à la personne

### ACCES AU CREFOP

**SNCF** : depuis la gare St-Lazare, station Nanterre Université.

**RER** : ligne A en direction de St Germain en Laye, station Nanterre Université

**Administration et salles de cours: bâtiment M**

**Salles de cours : bâtiment T**

Un plan de l'université est affiché à l'arrivée sur le campus en sortant du RER

Centre des relations avec les entreprises et de la formation permanente (CREFOP)

Université Paris Ouest Nanterre La Défense - 200 avenue de la république - Bâtiment M - 92001 Nanterre Cedex  
Accueil : 01 40 97 78 66/ 78 75 • Mail : [accueil.crefop@u-paris10.fr](mailto:accueil.crefop@u-paris10.fr) • Site : [www.u-paris10.fr/cep](http://www.u-paris10.fr/cep)