

# DILECTUS

## Formation & Conseils



Catalogue 2024 - 2025



# INTRODUCTION



De nombreux sondages et enquêtes font ressortir le manque de relation humaine dans le milieu professionnel, que ce soit dans le secteur de l'entreprise ou celui du sanitaire et social.

Derrière tout enjeu d'entreprise il y a un enjeu de communication. Cette communication, outre une transmission d'informations et d'idées, est un marqueur de sa personnalité.

Au-delà d'un apprentissage qui commence très tôt, communiquer est un « art » qui se cultive tout au long de la vie. Nous n'avons jamais autant eu de possibilités de communiquer. Et pourtant c'est une des difficultés majeures de la vie personnelle et professionnelle.

Communiquer c'est entrer en relation de façon verbale ou non verbale, c'est partager des idées, des sentiments, des ressentis. La relation à l'autre passe, entre autres, par le regard, l'écoute, le geste, la posture, les sens.

Les clés de la communication, nous les avons en nous et autour de nous. L'enjeu est de les découvrir ou les révéler et s'en servir à bon escient. La relation à l'autre alors prend alors tout son sens.

**DILECTUS Formation et Conseils** a pour objectif d'accompagner les professionnels et non professionnels sur le chemin d'une **communication dans sa dimension humaine**.

Vous avez le projet d'une formation en lien avec la communication, un souhait de coaching adapté à vos attentes, **DILECTUS Formation et Conseils** vous accompagne.

Nos formations, tout comme le coaching, se distinguent par un engagement significatif des participants. Elles s'appuient sur la personnalité de chacun, la confrontation des idées et des expériences, de l'environnement dans lequel il travaille. Elles font appel à des supports concrets, qu'ils soient pratiques ou théoriques, mais toujours en rapport avec le vécu des participants. Il n'y a pas de meilleur terrain que celui du terrain pour alimenter un travail sur la communication.

Vous voulez améliorer les relations entre professionnels, donner une forte dynamique à votre entreprise, nous vous apportons des réponses.

# SOMMAIRE

## FORMATIONS : SANITAIRE ET SOCIALE

### **S 01 : DU REGARD AU GESTE..... p.12-13**

1. Du premier regard à une attitude appropriée
2. L'écoute, quelle place lui donner ?
3. Une attitude appropriée

### **S 02 : LE SOIN ET LE TEMPS ..... p.14-15**

1. Le facteur temps
2. Le temps de l'écoute
3. Le temps regard : de l'observation à la réciprocité
4. Accueillir une personne âgée demande du temps

### **S 03 : LA RELATION AVEC LA FAMILLE : UNE DIMENSION COMMERCIALE ..... p.16-17**

1. Impact sur la personne âgée de son installation en institution
2. Attentes de la famille et du résident
3. Regard de la famille sur l'institution
4. La dimension humaine de la prise en charge de la personne âgée
5. Communiquer en équipe pour une cohésion de prise en charge de la personne âgée et sa famille
6. Une communication verbale, non-verbale et scripturale adaptée
7. Gestion du temps
8. Douceur et fermeté
9. Les attentes de l'institution
10. Un professionnel acteur et manager
11. Une dimension « commerciale » de la relation avec la famille

### **S 04 : LA DISTANCE PROFESSIONNELLE..... p.18-19**

1. La distance professionnelle : une relation de confiance
2. La place de l'affect
3. Les moyens de garder une bonne distance professionnelle
4. Un travail d'équipe

### **S 05 : UN TRAVAIL EN ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE..... p.20-21**

1. Travailler en équipe pluridisciplinaire : des compétences complémentaires
2. Communiquer autrement
3. Une posture professionnelle adaptée au travail en équipe
4. Avant, pendant et après

### **S 06 : GESTION DES CONFLITS EN EHPAD..... p.22-23**

1. La notion de conflit
2. Les éléments toxiques du conflit
3. Le conflit, un levier de progression
4. Après le conflit, une dynamique d'équipe

**S 07 : COMMUNIQUER PAR ÉTAPE. .... p.24-25**

1. Pour mieux accueillir une personne
2. Le regard : de l'observation à la réciprocité
3. L'écoute : une disponibilité
4. Le facteur temps
5. L'impact de l'histoire

**S 08 : UNE MISSION CONSTRUCTIVE ..... p.26-27**

1. Conditions relationnelles d'une mission
2. Des ingrédients de base d'une mission
3. Éléments toxiques d'une mission
4. Lien direction, encadrement, équipes facteur de réussite d'une mission

**S 09 : UNE RÉUNION FRUCTUEUSE..... p.28-29**

1. Les étapes d'une réunion
2. Une réunion : une « cuisine » de restaurant étoilé
3. Réunion toxique
4. Un juste équilibre dans une réunion

**S 10 : ENCADREMENT ET PERSONNEL DE SOINS : UNE COHESION VOLONTAIRE ..... p.30-31**

1. Les enjeux
2. La direction, un vecteur de sécurité
3. L'encadrement, un « confident »
4. Le facteur temps

**S 11 : LE SECRET PROFESSIONNEL ..... p.32-33**

1. Le secret professionnel : une obligation incontournable
2. Une responsabilité professionnelle
3. Un aspect légal
4. Des transmissions adaptées

**S 12 : MAÎTRISER L'ABSENTÉISME : UN OBJECTIF COMMUN..... p.34-35**

1. L'absentéisme : environnement et acteurs
2. Causes, impact et conséquences
3. Les leviers pour éviter l'absentéisme
4. Revisiter les habitudes
5. Les situations de conflits

**S 13 : LA GESTION DU STRESS..... p.36-37**

1. Le stress et la pression
2. Une bonne gestion du stress
3. Observer, écouter, discerner, comprendre, agir
4. Le professionnel et sa propre perception du stress

# SOMMAIRE

## **S 14 : ACCOMPAGNEMENT DE FIN DE VIE ..... p.38-39**

1. La fin de vie, une gestion complexe pour le professionnel
2. La personne en fin de vie : perte d'autonomie, diminution des capacités, décès
3. Le regard, le geste, l'écoute, les mots
4. Gérer la place de l'affect face à la fin de vie
5. Un travail d'équipe, une mutualisation des compétences

## **S 15 : LE DEUIL ..... p.40-41**

1. Le deuil, une réalité complexe
2. La personne face à la mort
3. Le professionnel confronté à la mort
4. La place de l'affect
5. Le professionnel a une réponse à apporter
6. Gérer l'après

## **S 16 : FACE À LA MORT D'UNE PERSONNES ÂGÉE/HANDICAPÉE ..... p.42-43**

1. Mieux comprendre la mort
2. Le professionnel : une approche progressive
3. Comment gérer l'affect en restant professionnel
4. Du deuil à l'action

## **S 17 : LA BIENTRAITANCE ..... p.44-45**

1. Recommandations de l'HAS
2. Une culture et un respect de la personne, pourquoi ?
3. Différencier les concepts de maltraitance et de bienveillance
4. Distinguer maltraitance, violence, négligence, omission
5. Identifier et repérer les situations de maltraitance et formes de violences en structure
6. Envisager les possibilités d'actions et de prévention
7. Avoir une réflexion éthique pour veiller à rester bientraitant
8. Moyens d'une dynamique de la bientraitance individuelle et collective

## **S 18 : ACCUEIL DE LA FAMILLE EN EHPAD ..... p.46-47**

1. La famille et le parent accueilli
2. Les professionnels : une « famille d'accueil »
3. Le soignant, un « confident » des proches
4. Le facteur temps

## **S 19 : FACE À L'AGRESSIVITÉ DE LA PERSONNE ÂGÉE ..... p.48-49**

1. Les différentes formes, processus et phases d'agressivité
2. Les éléments favorables prévenant l'agressivité
3. L'agressivité, une situation réversible
4. Le professionnel et la personne agressive
5. Un travail pluridisciplinaire

## **S 20 : LA PERSONNE VIEILLISSANTE PORTEUSE D'UN HANDICAP ..... p.50-51**

1. Le handicap et la personne vieillissante porteuse d'un handicap, un concept méconnu
2. Les acteurs du handicap vieillissant
3. Les situations à risque
4. Un professionnalisme engagé
5. Des actions

## **S 21 : ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES ATTEINTES DE LA MALADIE D'ALZHEIMER ET TROUBLES APPARENTES ..... p.52-53**

1. Connaissance de la maladie d'Alzheimer
2. La maladie d'Alzheimer et le professionnel
3. Le vécu des troubles cognitifs de la personne malade
4. Le professionnels et la personne malade : une relation particulière
5. Processus de deuil et impact de la maladie sur les proches et leur relation à la personne malade

## **S 22 : PROFESSIONNALISER LES BÉNÉVOLES DANS LEUR RÔLE D'ACCUEIL DE FAMILLES D'ENFANTS « DIFFÉRENTS » ..... p.54-55**

1. La famille d'un enfant « différent », l'Association et le bénévole
2. Le bénévole, un communicant en empathie
3. Le regard, le geste, l'écoute, les mots
4. La distance professionnelle
5. La posture professionnelle
6. Structurer les échanges
7. Les moyens de transmissions : écrits, oraux, autres

## **S 23 : PRENDRE EN CHARGE À DOMICILE LES PERSONNES ATTEINTES DE MALADIE NEURODÉGÉNÉRATIVE ..... p.56-57**

1. Les différentes pathologies des personnes atteintes et leur impact social et de prise en charge
2. Le rôle et le comportement du service d'aide domicile et les limites à respecter
3. Contexte d'interventions et interdisciplinarité
4. Une communication adaptée

# SOMMAIRE

## FORMATIONS : ENTREPRISE

- E 01 : COMMUNIQUER AVEC HUMANITÉ ..... p.60-61**
1. Du premier regard à une attitude appropriée
  2. L'écoute, quelle place lui donner ?
  3. Une attitude appropriée
- E 02 : UN TRAVAIL EN ÉQUIPE ..... p.62-63**
1. Une communication appropriée
  2. Travailler en équipe
  3. Les devoirs du professionnel
- E 03 : UNE COHÉSION D'ÉQUIPE ..... p.64-65**
1. Les caractéristiques d'une équipe
  2. Les freins de la cohésion d'équipe
  3. La cohésion d'équipe : une nécessité, une motivation, un engagement
  4. Quelques outils de communication
- E 04 : L'IMPORTANCE D'UNE COMMUNICATION ADAPTÉE ..... p.66-67**
1. L'anticipation
  2. Règles de fonctionnement en entreprise
  3. Place des outils de communication
- E 05 : VIE COLLECTIVE EN ENTREPRISE ..... p.68-69**
1. La relation entre professionnels
  2. Le travail pluridisciplinaire
  3. Compatibilité entre communication dans sa dimension humaine et objectifs de l'entreprise
- E 06 : GESTION DES CONFLITS ..... p.70-71**
1. Les conflits source d'échecs, source de progrès
  2. Les relations entre professionnels
  3. Une communication constructive
- E 07 : RÉDUIRE L'ABSENTÉISME EN ENTREPRISE, C'EST POSSIBLE ..... p.72-73**
1. L'absentéisme, une situation complexe
  2. Donner du sens, une étape incontournable
  3. Un cas d'entreprise : une situation redressée

**E 08 : COMMENT RÉUSSIR UNE RÉUNION CONSTRUCTIVE..... p.74-75**

1. Une réunion, pour quoi, pour qui et quand
2. Une réunion constructive
3. Une réunion réussie

**E 09 : ANIMER UNE RÉUNION - PROJET..... p.76-77**

4. Pourquoi une réunion ?
5. Préparation et déroulement d'une réunion
6. Maîtriser l'auditoire
7. Un « SAV » nécessaire

**E 10 : ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT..... p.78-79**

1. Le changement, une étape à franchir
2. Les phases du changement
3. Communication et interactions entre professionnels
4. Les clés pour faciliter le changement

**E 11 : LES ÉCRITS PROFESSIONNELS..... p.80-81**

1. Cadre d'un écrit professionnel
2. Les acteurs concernés par un écrit professionnel en amont et en aval
3. L'écrit professionnel : un objectif précis
4. L'écrit professionnel : un outil à double tranchant

**E 12 : DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL, ENTRETIEN D'ÉVALUATION..... p.82-83**

1. La posture managériale, pour un échange constructif
2. Préparer et conduire un entretien annuel
3. Entretien annuel, une rencontre, un échange, des engagements

**E 13 : PRÉVENTION ET PRINCIPE DE GESTION DES CONFLITS  
DES AGENTS DE SÉCURITÉ..... p.84-85**

1. Les conditions du dialogue et les « outils » de gestion de conflit
2. Les éléments déclencheurs du conflit et situations complexes
3. Typologie des personnalités et des comportements
4. Une posture adaptée au regard des consignes et tenant compte du contexte

**FORMATION : COACHING EQUIPES MANAGERIALES**

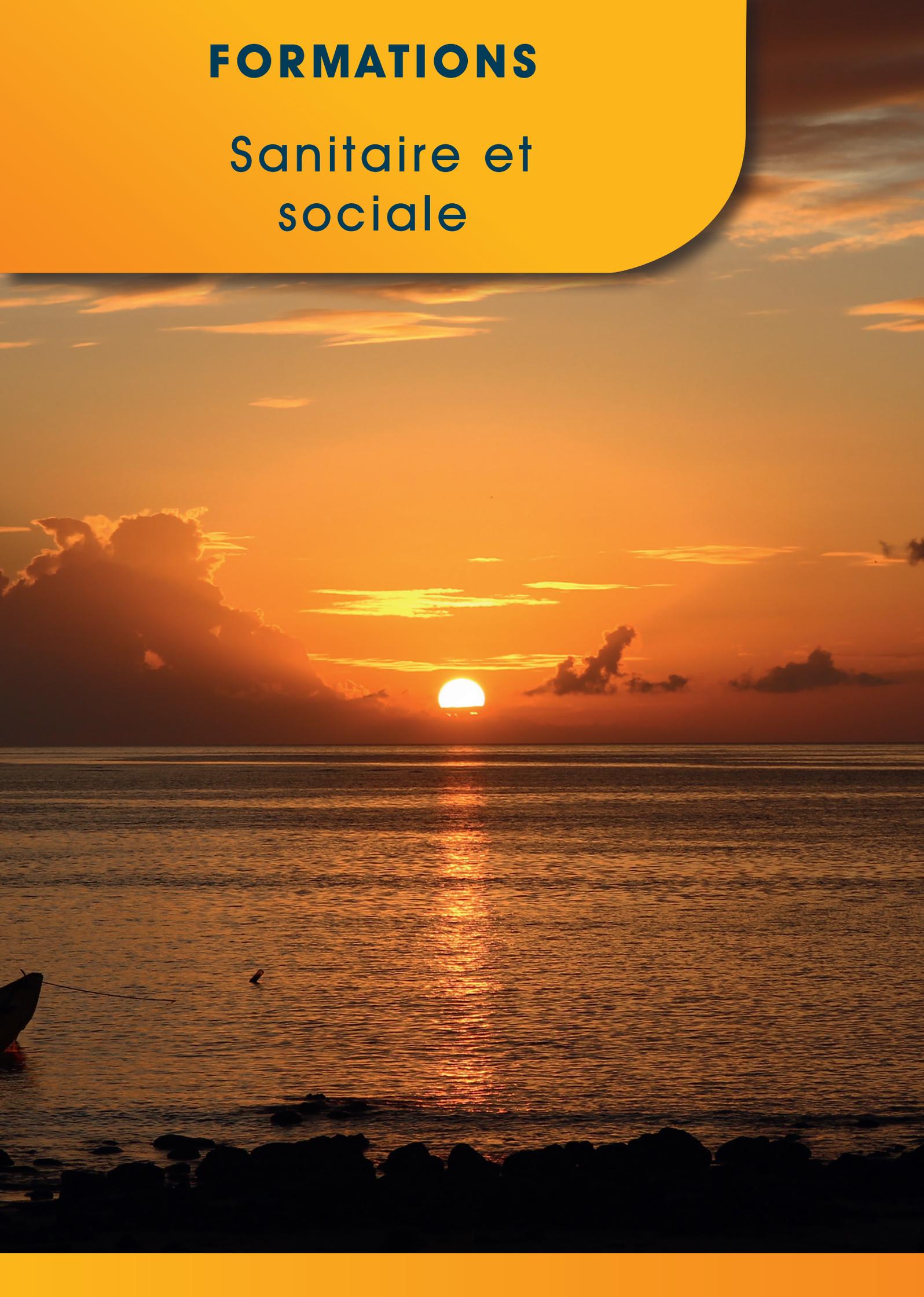
**COACHING EQUIPES MANAGERIALES..... p.88-89**

**NOTES ..... p.90**



# FORMATIONS

## Sanitaire et sociale



# S 01 : DU REGARD AU GESTE

La relation du professionnel avec la personne âgée, au-delà de l'aspect technique, passe par une dimension humaine. Pour passer du premier regard au gestes indispensables, il y a bien des étapes à franchir qui nécessitent une attention à l'autre toute singulière et une maîtrise de soi adaptée.

## PROGRAMME :

### 1. Du premier regard à une attitude appropriée

- Le regard, un outil d'information
- L'environnement proche, une mine de renseignements
- Un regard qui valorise
- Personnaliser la communication avec la personne âgée
- Une attitude adaptée
- Un regard qui sourit

### 2. L'écoute, quelle place lui donner ?

- Ecouter et entendre
- Les mots : importance et portée
- Ecouter le silence
- A l'écoute de l'histoire de la personne âgée

### 3. Une attitude appropriée

- Les émotions : quelle place leur accorder ?
- L'intrusion ou le recueil d'information
- Pourquoi un positionnement physique
- Qui suis-je pour... ?
- Le temps accordé

## EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).
- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la réglementation qualité Qualiopi.  
Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.
- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.

## METHODES MOBILISEES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.



#### **REF : S 01**

1 jour / Intra ou Inter établissements  
7h Présentiel

240 € HT par jour et par personne  
Tarif groupes sur devis

En supplément : Location de salle,  
de matériel supplémentaire, repas,  
déplacement

#### **ACCESSIBILITÉ :**

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).

#### **POUR QUI :**

Personnel soignant et non soignant  
Groupe maximum 12 personnes

#### **PRÉREQUIS :**

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

#### **OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :**

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Adopter une attitude valorisante de la personne âgée en favorisant un regard bienveillant s'appuyant sur la personne elle-même et son environnement.
- Favoriser le dialogue par l'écoute, l'utilisation d'un langage approprié et une connaissance de l'histoire de la personne source d'informations.
- Maîtriser l'affect en respectant la distance et la proximité professionnelle, en adoptant une attitude physique appropriée, et en prenant le temps nécessaire à la prise en charge de la personne.

# S 02 : LE SOIN ET LE TEMPS

Une des problématiques de la prise en charge d'une personne vieillissante est la gestion du temps. Bien qu'incompressible il n'est pas le même pour le professionnel que pour la personne prise en charge. Optimiser le temps ne veut pas dire négliger la prise en charge, c'est donner du temps au temps.

## PROGRAMME :

### 1. Le facteur temps

- Une autre notion du temps
- L'équilibre du temps et de l'action
- Un instant suffit
- L'attention au service du temps

### 2. Le temps de l'écoute

- A la découverte du silence
- La signification des mots
- Entendre les sons
- Le silence parle

### 3. Le temps d'un regard : de l'observation à la réciprocité

- Du premier regard au regard quotidien
- De « l'apprivoisement » à l'échange
- Le regard sur soi, le regard sur l'autre
- L'environnement parle

### 4. Accueillir une personne âgée demande du temps

- Dépasser la première impression
- L'histoire de la personne est une compréhension du temps
- Que faut-il connaître de la personne au préalable
- « J'existe aux yeux des professionnels »

## EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).
- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la réglementation qualité Qualiopi.  
Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.
- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.

## METHODES MOBILISEES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.



### REF : S 02

1 jour / Intra ou Inter établissements

7h Présentiel

240 € HT par jour et par personne

Tarif groupes sur devis

En supplément : Location de salle,  
de matériel supplémentaire, repas,  
déplacement

### ACCESSIBILITÉ :

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).

### POUR QUI :

Personnel soignant et non soignant  
Groupe maximum 12 personnes

### PRÉREQUIS :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Maîtriser le temps afin d'équilibrer celui réservé aux soins et celui réservé aux autres actions à mener.
- Favoriser l'écoute de la personne dans le respect du silence, de la parole, des sons.
- Adopter une attitudes professionnelle qui tient compte de la connaissance de soi au travers de ses propres atout et de ses fragilités pour s'adapter à la prise en charge de la personne âgée.
- Tenir compte de l'histoire de la personne âgée pour adapter la relation professionnel / personne prise en charge.

# S 03 : LA RELATION AVEC LA FAMILLE : UNE DIMENSION COMMERCIALE

Pour une personne âgée et sa famille, quitter le domicile pour s'installer dans un nouveau lieu adapté est un changement significatif, pour ne pas dire un bouleversement majeur. Répondre aux attentes de la personne et sa famille voilà le défi que chaque professionnel est invité à relever.

## PROGRAMME :

### 1. Impact sur la personne âgée de son installation en institution

- Rupture de prise en charge par la famille d'un parent installé en institution.
- Un choix de placement du parent en établissement un choix décidé ou imposé.

### 2. Attentes de la famille et du résident

- Les attentes de la famille de la part de l'institution.
- Le résident : son adhésion, ses freins, ses exigences, ses craintes.

### 3. Regard de la famille sur l'institution

- Comprendre la famille : observer, écouter, percevoir, connaître son histoire, respecter ses choix.
- Favoriser la bienveillance : l'attention, la compréhension, l'empathie, rassurer, conforter.
- Créer un climat de confiance en favorisant le « partenariat » famille / professionnel.

### 4. La dimension humaine de la prise en charge de la personne âgée

- Favoriser la bienveillance : l'attention, la compréhension, l'empathie, rassurer, conforter.
- Créer un climat de confiance en favorisant le « partenariat » famille / professionnel.

### 5. Communiquer en équipe pour une cohésion de prise en charge de la personne âgée et sa famille

- Communiquer c'est être clair, simple, compréhensible, précis, souple.
- L'unité et la cohésion des équipes, gérer l'affect, des atouts majeurs qui rassure la famille,

### 6. Une communication verbale, non-verbale et scripturale adaptée

- L'attitude professionnelle qui favorise la relation avec la famille.
- Les mots : les mots toxiques, ceux qui valorisent, ceux qui rassurent.

### 7. Gestion du temps

- S'adapter aux impondérables.

### 8. Douceur et fermeté

- L'autorité professionnelle sans autoritarisme.
- Les mots pour le dire.

### 9. Les attentes de l'institution

- Les attentes de l'institution de la part du professionnel.

### 10. Un professionnel acteur et manager

- Le professionnel est acteur et « manager » dans sa relation avec la famille.
- La famille participe à la prise en charge de la personne.
- Respecter la famille c'est donner du sens à la prise en charge.

### 11. Une dimension « commerciale » de la relation avec la famille

- La dimension « commerciale » de la relation avec la famille, c'est un des aspects de la relation avec la famille.



## EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).



- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la réglementation qualité Qualiopi. Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.
- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.

## METHODES MOBILSEES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.

**POUR QUI :** Personnel soignant et non soignant - Groupe maximum 12 personnes

**PRÉREQUIS :** Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Tenir compte de l'impact, sur une personne âgée, de son installation dans l'institution (EHPAD, Résidence service, Foyer,...) pour adapter son accueil.
- Analyser les attentes de la famille et du résident lors de l'installation en institution afin s'adapter à leurs besoins et limiter les freins éventuels.
- Aider la famille, au travers du regard qu'elle a sur l'institution, à s'adapter aux nouvelles règles de vie du ou des parents accueillis.
- Adopter une posture professionnelle en mettant la dimension technique professionnel au service de l'aspect humain et non l'inverse.
- Communiquer avec la personne prise en charge et sa famille en étant clair, précis, compréhensible et adapté.
- Communiquer avec la famille en favorisant un mode de communication verbal, non-verbal et scriptural adapté la mettant en valeur.
- Adapter son temps de façon à ne pas se laisser déborder par l'accaparement de la famille et les impondérables de l'activité professionnelle.
- Maîtriser les clés de la communication alliant la douceur et la fermeté pour respecter la famille tout en respectant le professionnel et l'institution.
- Répondre aux attentes de l'institution en conciliant les attentes de la personne prise en charge et sa famille et les impératifs de l'institution.
- Se positionner en tant qu'acteur et manager pour inviter la famille à être co-accompagnatrice du parent pris en charge.
- Participer à la dimension commerciale de l'institution en renforçant l'image de l'institution par un professionnalisme reconnu.

### REF : S 03

1 jour / Intra ou Inter établissements

7h Présentiel - 240 € HT par jour et par personne

Tarif groupes sur devis

En supplément : Location de salle, de matériel supplémentaire, repas, déplacement

### ACCESSIBILITÉ :

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).

# S 04 : LA DISTANCE PROFESSIONNELLE

Dans la relation soignant-soigné, le professionnel se doit de garder une certaine distance, afin de ne pas être dépassé par ses propres affects. Néanmoins, il n'est pas toujours facile de trouver cette juste distance. Une distance non respectée peut engendrer une relation trop personnelle avec la personne prise en charge. Toutefois une distance trop importante peut entraîner une mauvaise compréhension des besoins de la personne.

## PROGRAMME :

### 1. La distance professionnelle : une relation de confiance

- La notion de distance professionnelle
- Rencontre entre deux histoires, deux psychologies
- Proximité et séparation : des limites à respecter
- Pourquoi parler d'intimité ?

### 2. La place de l'affect

- L'empathie, l'affect et l'émotion
- Le dénuement du soignant : « je ne peux pas », « je ne sais pas »
- Le « je », le « tu », le « vous »
- Identifier et gérer les situations à risques

### 3. Les moyens de garder une bonne distance professionnelle

- L'espace intime physique et psychique dans lequel le professionnel évolue
- Bien gérer la souffrance
- Le mot, le silence, le geste
- Savoir se ressourcer, garder l'équilibre

### 4. Un travail d'équipe

- Un investissement personnel pour un travail d'équipe
- L'équipe, un levier de réflexion et d'action
- La complémentarité des compétences
- La personne prise en charge au coeur du soin

## EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).
- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la réglementation qualité Qualiopi.  
Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.
- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.

## METHODES MOBILISEES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.



#### **REF : S 04**

1 jour / Intra ou Inter établissements  
7h Présentiel

240 € HT par jour et par personne  
Tarif groupes sur devis

En supplément : Location de salle,  
de matériel supplémentaire, repas,  
déplacement

#### **ACCESSIBILITÉ :**

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).

#### **POUR QUI :**

Cadres et non cadres  
Groupe maximum 12 personnes

#### **PRÉREQUIS :**

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

#### **OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :**

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Cerner quels sont les enjeux de la distance professionnelle pour respecter la personne âgée et établir une relation de confiance
- Appliquer la bienveillance professionnelle en se connaissant soi-même ainsi que les autres professionnels et renforcer la cohésion des soins.
- Etablir l'équilibre entre ce qui est demandé sur le plan professionnel et ce que l'on est en capacité de donner.
- Renforcer la cohésion d'équipe par un investissement personnel fondé sur la complémentarité des compétences, l'écoute et les échanges.

# S 05 : UN TRAVAIL EN ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

Composée de membres qui œuvrent dans des disciplines différentes, une équipe pluridisciplinaire trouve sa cohésion dans un dialogue constructif respectant les divergences et favorisant la complémentarité des approches.

## PROGRAMME :

### 1. Travailler en équipe pluridisciplinaire : des compétences complémentaires

- Qu'est-ce qu'une équipe pluridisciplinaire
- Construction d'une intelligence collective
- Des savoirs faire individuels pour un objectif commun
- Mutualiser les compétences

### 2. Communiquer autrement

- Comprendre les fonctions de chaque professionnel
- Les mots pour le dire
- La communication : un état d'esprit constructif
- Les transmissions : un art de communiquer

### 3. Une posture professionnelle adaptée au travail en équipe

- Savoir agir sans réagir
- Prévenir le stress
- Ecouter son corps, connaître ses limites
- S'organiser pour soi et pour les autres

### 4. Avant, pendant et après

- Gérer le temps
- Assurer l'accompagnement de la mission
- Favoriser la créativité
- Gérer les situations de freins

## EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).
- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la réglementation qualité Qualiopi.  
Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.
- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.

## METHODES MOBILISEES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.



#### **REF : S 05**

1 jour / Intra ou Inter établissements

7h Présentiel

240 € HT par jour et par personne

Tarif groupes sur devis

En supplément : Location de salle,  
de matériel supplémentaire, repas,  
déplacement

#### **ACCESSIBILITÉ :**

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).

#### **POUR QUI :**

Personnel soignant et non soignant  
Groupe maximum 12 personnes

#### **PRÉREQUIS :**

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

#### **OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :**

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Mutualiser les compétences au sein d'une équipe pluridisciplinaire.
- Communiquer dans un état d'esprit et un langage approprié.
- Maîtriser le stress en connaissant ses limites pour s'organiser dans un esprit d'équipe.
- Gérer le temps et les tensions pour favoriser la créativité.

# S 06 : GESTION DES CONFLITS EN EHPAD

Les situations de conflits en Ehpad ont principalement leur origine dans un défaut de communication qui pénalise l'action. Il est nécessaire, pour les professionnels d'anticiper, de maîtriser, d'accompagner, et de résoudre les situations de conflits au profit d'un travail d'équipe harmonieux et efficient.

## PROGRAMME :

### 1. La notion de conflit

- Les différentes formes de conflits
- Les conséquences du conflit
- Les réactions, impacts
- Donner du sens à l'action

### 2. Les éléments toxiques du conflit

- Susceptibilités, absence d'écoute
- Le langage non verbal
- Jugements, culpabilisation, ironie, minimisation
- La manipulation, entretenir le conflit

### 3. Le conflit, un levier de progression

- Admettre l'idée de possibilité de conflit
- Ecouter, comprendre, clarifier, proposer
- Les divergences, un levier constructif
- Des solutions convergentes

### 4. Après le conflit, une dynamique d'équipe

- Se relever d'un conflit, maintenir le cap
- Une optimisation de l'action
- Un projet commun, une convergence des idées
- Des atouts de réussite

## EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).
- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la réglementation qualité Qualiopi.

Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.

- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.

## METHODES MOBILISEES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.

**REF : S 06**

1 jour / Intra ou Inter établissements

7h Présentiel

240 € HT par jour et par personne

Tarif groupes sur devis

En supplément : Location de salle,  
de matériel supplémentaire, repas,  
déplacement

**ACCESSIBILITÉ :**

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).

**POUR QUI :**

Personnel soignant et non soignant  
Groupe maximum 12 personnes

**PRÉREQUIS :**

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

**OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :**

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Différencier les formes de conflits, cerner les conséquences et les anticiper les situations.
- Identifier les éléments toxiques du conflit pour réagir avec objectivité.
- Clarifier les divergences pour proposer des solutions de convergences.
- Reconstruire une dynamique d'équipe en valorisant les atouts de réussite.

# S 07 : COMMUNIQUER PAR ÉTAPE

Dans le cadre professionnel, « prendre le temps » de communiquer est une difficulté que rencontre bon nombre de professionnels. Comment, alors que le temps est incompressible, concilier communiquer et agir ? C'est tout l'enjeu d'une communication par étape.

## PROGRAMME :

### 1. Pour mieux accueillir une personne

- Nouvelle vie, nouvelle construction
- Une envie d'accueillir de la part du soignant
- Que faut-il connaître la personne au préalable ?

- Exister aux yeux des autres
- Dépasser la première impression

### 2. Le regard : de l'observation à la réciprocité

- Du premier regard au regard quotidien
- La personne âgée : regard sur soi, regard sur l'autre
- L'environnement parle

- Le soignant : regard sur soi, le regard sur l'autre
- De « l'approvisionnement » à l'échange

### 3. L'écoute : une disponibilité

- Être disponible à l'écoute
- A la découverte du silence
- La signification des mots

- Les conditions d'écoute
- Entendre les mots, les sons
- Le silence parle

### 4. Le facteur temps

- Le temps incompressible
- Un instant suffit
- L'attention au service du temps

- Une autre notion du temps
- L'équilibre du temps et de l'action
- Un temps pour le soin un temps pour l'humain : faut-il les dissocier ?

### 5. L'impact de l'histoire

- L'histoire de la personne : une ingérence ou une nécessité ?
- Quel impact de l'histoire de la personne sur le soin ?

- L'histoire révèle la personnalité
- L'histoire de la personne au service du soin

## EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).
- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la réglementation qualité Qualiopi.

Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.

- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.



## METHODES MOBILISEES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.



### REF : S 07

2 jours / Intra ou Inter établissements  
14h Présentiel

435 € HT par personne pour 2 jours  
Tarif groupes sur devis

En supplément : Location de salle,  
de matériel supplémentaire, repas,  
déplacement

### ACCESSIBILITÉ :

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).

### POUR QUI :

Personnel soignant et non soignant  
Groupe maximum 12 personnes

### PRÉREQUIS :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Dépasser la première impression de la rencontre avec la personne âgée pour mieux l'accueillir et l'accompagner
- Regarder la personne et son environnement, gérer l'affect, pour mieux la personne et adapter le soin en conséquence
- D'adapter le soin en écoutant les mots, les sons, le silence et en observant les gestes et comportements
- D'adapter le soin dans sa dimension humaine au regard du temps imparti.

# S 08 : UNE MISSION CONSTRUCTIVE

Chaque professionnel est appelé à accomplir une mission dans le cadre de son contrat. Celle-ci est constructive dès lors qu'elle est claire, précise, adaptée et a du sens. En coordination avec l'encadrement et l'équipe, la mission du professionnel est au service de la personne prise en charge.

## PROGRAMME :

### 1. Conditions relationnelles d'une mission

- Ecoute des mots et des silences
- Le dialogue
- Le langage verbal et non verbal

### 2. Des ingrédients de base d'une mission

- De la pertinence à l'adhésion
- De la compréhension à la réalisation
- De la confiance à la valorisation
- Emergence et mutualisation des compétences

### 3. Eléments toxiques d'une mission

- Manque de préparation, de clarté
- Manque d'empathie, de reconnaissance, de bienveillance
- Absence de respect, d'équilibre, de liberté
- Conflits (intérêts, personne, position, pouvoirs, de culture)

### 4. Lien direction, encadrement, équipes facteur de réussite d'une mission

- Un dialogue, une dynamique d'action
- La technique au service de l'humain
- Echanges d'informations,

## EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).
- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la réglementation qualité Qualiopi.  
Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.
- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.

## METHODES MOBILISEES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.



### REF : S 08

1 jour / Intra ou Inter établissements

7h Présentiel

240 € HT par jour et par personne

Tarif groupes sur devis

En supplément : Location de salle,  
de matériel supplémentaire, repas,  
déplacement

### ACCESSIBILITÉ :

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).

### POUR QUI :

Personnel soignant et non soignant

Groupe maximum 12 personnes

### PRÉREQUIS :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Créer les conditions à la réalisation de votre mission par un sens approfondi de l'écoute et du dialogue
- Favoriser la confiance en comprenant, en valorisant la mission par l'émergence et la mutualisation des compétences
- Gérer les situations de tensions en identifiant les facteurs à risques sources de conflits
- Renforcer une dynamique d'une structure par une communication adaptée mettant la dimension humaine de la relation entre professionnels au préalable de l'aspect technique.

# S 09 : UNE RÉUNION FRUCTUEUSE

Une réunion fructueuse dépend non seulement du sujet traité et de sa pertinence, mais également de l'état d'esprit dans laquelle elle est réalisée accueillie. C'est un échange entre professionnels tenant compte du facteur humain, des conditions dans lesquelles la réunion est réalisée et de son contenu.

## PROGRAMME :

### 1. Les étapes d'une réunion

- Qui sont les acteurs
- Relever des défis ensemble
- Donner du sens à l'action
- Un personnel opérationnel

### 2. Une réunion : « une cuisine de restaurant étoilé »

- Les ingrédients, les outils,
- Un « arrêt sur image » régulier
- Le savoir-faire et savoir être des professionnels
- Le dialogue, les échanges de points de vue

### 3. Réunion toxique

- Les éléments toxiques d'une réunion
- La place de l'affect
- Les outils de médiation
- Le verbal et le non-verbal
- Les verrous à « faire sauter »

### 4. Un juste équilibre dans une réunion

- Un accompagnement clair et bienveillant
- Encadrement, équipes, qui porte quoi
- L'équilibre entre exigence et souplesse
- La technique au service de l'humain

## EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).
- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la réglementation qualité Qualiopi.  
Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.
- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.

## METHODES MOBILISEES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.



### REF : S 09

1 jour / Intra ou Inter établissements

7h Présentiel

240 € HT par jour et par personne

Tarif groupes sur devis

En supplément : Location de salle,  
de matériel supplémentaire, repas,  
déplacement

### ACCESSIBILITÉ :

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).

### POUR QUI :

Encadrement et personnel de soins  
Groupe maximum 12 personnes

### PRÉREQUIS :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- D'identifier qui sont les acteurs de la réunion et de faire ressortir les atouts de chacun afin de créer une synergie de réflexion et d'action
- D'utiliser les « outils » de la communication constructive : savoir-être et savoir-faire, dialoguer dans un esprit d'ouverture, prendre du recul
- Identifier et maîtriser les éléments « toxiques » d'une réunion afin d'anticiper, ou gérer les situations de tensions
- En identifiant qui fait quoi, favoriser la bienveillance, la clarté, la précision afin de mettre là l'aspect technique au service de la dimension humaine.

# S 10 : ENCADREMENT ET PERSONNEL DE SOINS : UNE COHÉSION VOLONTAIRE

Encadrement et personnels ont l'obligation de travailler en commun pour réaliser les objectifs à atteindre. Savoir qui fait quoi, pourquoi, comment et quand marquent les bases de la compréhension des missions de chaque professionnel et permettent la cohésion.

## PROGRAMME :

### 1. Les enjeux

- Qui sont les acteurs
- Relever des défis ensemble
- Donner du sens à l'action
- Un personnel opérationnel

### 2. La direction, un vecteur de sécurité

- Une attention, une intention, des actions
- Connaître les résidents, pourquoi ?
- La bienveillance
- Connaître les personnels
- Un moteur qui donne du sens

### 3. L'encadrement, un « confident »

- Le lien direction / personnel
- La signification des mots
- Les tensions : moteur et frein
- Ecouter et entendre, comprendre et respecter
- Le silence parle

### 4. Le facteur temps

- Le temps, un allier précieux
- L'équilibre du temps et de l'action
- Le technique au service de l'humain
- Un instant suffit
- L'attention au service du temps

## EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).
- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la réglementation qualité Qualiopi.  
Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.
- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.

## METHODES MOBILISEES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.



#### **REF : S 10**

1 jour / Intra ou Inter établissements

7h Présentiel

240 € HT par jour et par personne

Tarif groupes sur devis

En supplément : Location de salle,  
de matériel supplémentaire, repas,  
déplacement

#### **ACCESSIBILITÉ :**

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).

#### **POUR QUI :**

Encadrement et personnel de soins  
Groupe maximum 12 personnes

#### **PRÉREQUIS :**

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

#### **OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :**

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- D'identifier les acteurs et les enjeux de la cohésion d'équipe
- Sécuriser les équipes en donnant du sens à l'action
- Adopter une attitude d'écoute et de compréhension bienveillante
- Gérer le temps pour être dans l'action privilégiant l'humain au préalable de la technique.

# S 11 : LE SECRET PROFESSIONNEL

L'interdiction faite à un professionnel de divulguer des informations dont il a été dépositaire est une règle absolue. Toutefois il existe des circonstances exceptionnelles de partage du secret professionnel. Le professionnel doit maîtriser les exigences du secret professionnel et du secret partagé.

## PROGRAMME :

### 1. Le secret professionnel : une obligation incontournable

- Le secret professionnel
- La discrétion professionnelle
- Le secret partagé
- Le droit de réserve

### 2. Une responsabilité professionnelle

- Qui est tenu au secret professionnel ?
- Les différentes responsabilités

### 3. Un aspect légal

- Les obligations contractuelles
- Le secret professionnel et la personne prise en charge
- Les limites du secret professionnel

### 4. Des transmissions adaptées

- Les transmissions et le secret professionnel
- La clarté des messages
- Les transmissions toxiques

## EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).
- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la réglementation qualité Qualiopi.  
Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.
- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.

## METHODES MOBILISEES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.

**REF : S 11**

1 jour / Intra ou Inter établissements

7h Présentiel

240 € HT par jour et par personne

Tarif groupes sur devis

En supplément : Location de salle,  
de matériel supplémentaire, repas,  
déplacement

**ACCESSIBILITÉ :**

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).

**POUR QUI :**

Cadres et non cadres  
Groupe maximum 12 personnes

**PRÉREQUIS :**

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

**OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :**

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Connaître les différentes formes de secret professionnel pour adapter la prise en charge de la personne âgée.
- Identifier les responsabilités du professionnel au regard du secret professionnel pour se protéger et protéger la personne prise en charge.
- Connaître les obligations contractuelles pour mettre en place les dispositions du secret professionnel
- Adapter le type, le mode et le contenu de transmission au regard du secret professionnel.

# S 12 : MAÎTRISER L'ABSENTÉISME : UN OBJECTIF COMMUN

Dans le cadre professionnel, « prendre le temps » de communiquer est une difficulté que rencontre bon nombre de professionnels. Comment, alors que le temps est incompressible, concilier communiquer et agir ? C'est tout l'enjeu d'une communication par étape.

## PROGRAMME :

### 1. L'absentéisme : environnement et acteurs

- L'environnement légal de l'absentéisme
- Les obligations de l'entreprise, du salarié
- Les différents types d'absences
- Les acteurs concernés

### 2. Causes, impact et conséquences

- L'absentéisme : une fatalité ou un objectif commun
- Impact de l'absentéisme dans l'entreprise (coûts visibles et cachés)
- Identifier les causes possibles : conditions de travail, impact sur le management, ...

### 3. Les leviers pour éviter l'absentéisme

- Définir les facteurs matériels de l'absentéisme
- Mettre en avant les compétences individuelles
- Les outils de valorisation
- Identifier les forces de chaque professionnel
- Une communication claire, motivante et formalisée
- Mutualiser les compétences pour atteindre les objectifs

### 4. Revisiter les habitudes

- Adapter son management pour une meilleure synergie
- Fixer les règles du jeu
- Sensibiliser le professionnel de l'impact de l'absentéisme pour lui et pour la communauté des salariés
- Réduire l'absentéisme : un objectif commun
- Expliquer, clarifier, et formaliser les objectifs
- Les éléments non négociables

### 5. Les situations de conflits

- Les objections et les réponses à celles-ci
- Anticiper, prévenir les situations de conflits
- Communiquer pour construire
- Gérer le stress, la manipulation, la conduite d'une réunion
- Identifier les situations de conflits
- Accompagner les situations de conflits
- Donner du sens au travail

## EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).
- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la réglementation qualité Qualiopi.  
Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.
- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.



## METHODES MOBILISEES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.



### REF : S 12

2 jours / Intra ou Inter établissements

14h Présentiel

435 € HT par personne pour 2 jours

Tarif groupes sur devis

En supplément : Location de salle,  
de matériel supplémentaire, repas,  
déplacement

### ACCESSIBILITÉ :

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).

### POUR QUI :

Personnel soignant et non soignant  
Groupe maximum 12 personnes

### PRÉREQUIS :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Identifier les types d'absentéisme et les acteurs concernés
- Identifier les causes et l'impact de l'absentéisme sur le fonctionnement de la structure
- Mettre en avant les forces professionnelles tant sur le plan humain que technique en adoptant une communication adaptée et en mutualisant les compétences
- Réduire l'absentéisme en sensibilisant les professionnels aux règles de l'entreprise et à l'impact de l'absentéisme sur l'équilibre des professionnels et celui de l'entreprise
- Gérer les situations de conflits et redonner du sens à l'action.

# S 13 : GESTION DU STRESS

Le stress au travail est l'une des préoccupations majeures des professionnels et des organisations. Beaucoup d'entreprises mettent d'ailleurs en place des plans de prévention des risques psychosociaux intégrant cette dimension. Chaque individu a son propre seuil de résistance au stress, qui varie en fonction d'évènements et de facteurs externes, souvent personnels. S'il devient excessif, le stress perturbe la santé physique et mentale.

## PROGRAMME :

### 1. Le stress et la pression

- Définir les mécanismes de pression et de stress
- L'impact du stress sur le professionnel et son activité
- Identifier les besoins, les erreurs, les succès pour faire face au stress
- Les réactions négatives : passivité, agressivité, manipulation
- Qui sont les acteurs concernés
- Clarifier les enjeux et objectifs pour réduire le stress
- Connaître les techniques de gestion du stress

### 2. Une bonne gestion du stress

- Les atouts d'un stress maîtrisé
- Transformer un stress réducteur en stress constructeur : un défi
- Résister au stress, possible ou impossible ?
- Désamorcer les situations conflictuelles
- La gestion du temps
- Savoir gérer les critiques
- Recentrer sur l'essentiel et garder le cap

### 3. Observer, écouter, discerner, comprendre, agir

- Un engagement individuel pour une action commune
- Ecouter : le langage verbal (place des mots, place du silence)
- Agir c'est mettre en place un dispositif correctif
- Le langage non-verbal : source de stress, source d'attention
- Observer les comportements
- Discerner et comprendre le pourquoi du stress
- Interprétation, supposition: des freins à bannir
- Comprendre et agir

### 4. Le professionnel et sa propre perception du stress

- Evaluer et canaliser son propre stress
- L'assertivité, le lâcher prise
- Développer une intelligence relationnelle
- Développer la confiance en soi
- Savoir dire non et développer un esprit d'ouverture
- Développer des relations constructives

## EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).
- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la réglementation qualité Qualiopi.  
Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.
- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.



## METHODES MOBILISEES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.



### REF : S 13

2 jours / Intra ou Inter établissements

14h Présentiel

435 € HT par personne pour 2 jours

Tarif groupes sur devis

En supplément : Location de salle,  
de matériel supplémentaire, repas,  
déplacement

### ACCESSIBILITÉ :

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).

### POUR QUI :

Cadres et non cadres  
Groupe maximum 12 personnes

### PRÉREQUIS :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Identifier l'origine, les mécanismes et impacts du stress afin de prévenir et/ou agir en connaissance de cause dans de telles situations
- Maîtriser le stress pour en faire un allier afin de recentrer l'activité et gérer le temps de façon optimale
- Maîtriser le langage verbal, non-verbal et comportemental pour diminuer le stress et favoriser une meilleure écoute une plus grande compréhension et accentuer les actions communes
- Développer la confiance en soi et l'assertivité de façon à développer des actions d'équipes constructives.

# S 14 : ACCOMPAGNEMENT FIN DE VIE

## PROGRAMME :

### 1. La fin de vie, une gestion complexe pour le professionnel

- La place de l'Humain dans l'accompagnement de la personne en fin de vie
- Connaître les différentes étapes et modes de fin de vie
- Maîtriser la distance et la proximité du professionnel face à la personne en fin de vie
- La gestion du temps

### 2. La personne en fin de vie : perte d'autonomie, diminution des capacités, décès

- Perte d'autonomie : prise de conscience
- Apporter des réponses appropriées aux attentes et demandes de la personne en fin de vie
- La souffrance, quelles réponses apporter ?
- La gestion du décès et du deuil

### 3. Le regard, le geste, l'écoute, les mots

- La place du regard : bienveillant, rassurant
- Le geste qui apaise et accompagne
- L'écoute : une attention toute particulière
- La place du silence
- Le langage verbal et non-verbal

### 4. Gérer la place de l'affect face à la fin de vie

- Accompagner la personne en fin de vie et sa famille : maîtriser l'affect
- Le professionnel : un confident, un technicien, ... quelle place tenir ?
- Accompagner la personne en fin de vie au quotidien : un équilibre à adopter

### 5. Un travail d'équipe, une mutualisation des compétences

- Interdisciplinarité : des intervenants multiples, un projet commun, des actions concertées, un accompagnement homogène
- Une communication adaptée
- Les outils adaptés : projet de vie, directives anticipées, projet institutionnel

## EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).
- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la réglementation qualité Qualiopi.  
Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.
- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.



## METHODES MOBILSEES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.



### REF : S 14

2 jours / Intra ou Inter établissements  
14h Présentiel

435 € HT par personne pour 2 jours  
Tarif groupes sur devis

En supplément : Location de salle,  
de matériel supplémentaire, repas,  
déplacement

### ACCESSIBILITÉ :

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).

### POUR QUI :

Cadres et non cadres  
Groupe maximum 12 personnes

### PRÉREQUIS :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Mettre l'Humain au cœur du soin en maîtrisant la proximité et la distance pour accompagner les personnes en fin de vie
- Apporter à la personne en fin un soutien spécifique dans sa perte d'autonomie en étant attentif à l'accompagner dans la dignité.
- Maîtriser les techniques d'écoute et d'attention pour laisser la personne s'exprimer et la rassurer, la sécuriser
- Maîtriser l'affect tant pour soi que pour la personne, afin d'adopter les soins en conséquence
- Mutualiser les compétences pour favoriser une cohérence des soins par une cohésion d'équipe.

# S 15 : LE DEUIL

Les situations de deuil ne sont pas vécues par tous de la même façon. Que l'on soit professionnel, personne vieillissante confrontée à la mort ou famille, chacun vit le deuil selon sa propre histoire. L'accompagnement du deuil nécessite pour le professionnel d'en accepter le principe, d'en connaître les contours, d'en maîtriser les clés, de gérer son propre affect et d'adapter son accompagnement de façon spécifique.

## PROGRAMME :

### 1. Le deuil, une réalité complexe

- Mieux comprendre la mort
- La mort et ses représentations individuelles et collectives
- Les dernières volontés
- La place du deuil

### 2. La personne face à la mort

- L'inquiétude, les non-dits
- Un traumatisme, une étape
- Un combat, une fin, un passage
- Désirer être en paix face à la mort

### 3. Le professionnel confronté à la mort

- Le professionnel : une approche progressive
- La peur de la confrontation avec la mort
- Être « au clair » face à la mort
- Des échanges entre professionnels, avec les familles

### 4. La place de l'affect

- Face au deuil, l'histoire de chacun conditionne l'affect
- Comment gérer son propre affect en restant professionnel
- Gérer les émotions de la personne accompagnée, de l'entourage
- Ce qui nous appartient, ce qui appartient à l'autre

### 5. Le professionnel a une réponse à apporter

- Communiquer autrement : rassurer
- La place des mots et des silences
- Ecouter, entendre, comprendre et respecter
- Un travail de deuil

### 6. Gérer l'après

- Surmonter les tensions d'un deuil compliqué
- On a besoin de vous
- Après le départ
- Du deuil à l'action
- Une unité d'action

## EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).
- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la réglementation qualité Qualiopi.  
Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.
- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.



## METHODES MOBILISEES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.



### REF : S 15

2 jours / Intra ou Inter établissements  
14h Présentiel  
435 € HT par personne pour 2 jours  
Tarif groupes sur devis  
En supplément : Location de salle,  
de matériel supplémentaire, repas,  
déplacement

### ACCESSIBILITÉ :

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).

### POUR QUI :

Cadres et non cadres  
Groupe maximum 12 personnes

### PRÉREQUIS :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Comprendre la place du deuil dans l'accompagnement de la personne et de sa famille pour adopter une posture professionnelle adaptée
- Analyser les phases d'inquiétude et/ou d'apaisement de la personne face au deuil afin d'adapter l'accompagnement
- Gérer les émotions en sachant écouter et comprendre les mots, les silences, pour adapter l'accompagnement et respecter la situation de deuil
- Maîtriser les différentes phases de l'accompagnement du deuil afin gérer l'impact sur soi pour rester professionnel.

# S 16 : FACE A LA MORT D'UNE PERSONNE AGÉE / HANDICAPÉE

## PROGRAMME :

### 1. Mieux comprendre la mort

- La mort et ses représentations individuelles et collectives
- Un combat, une fin, un passage
- Désirer être en paix face à la mort
- Un traumatisme, une étape

### 2. Le professionnel : une approche progressive

- Être « au clair » face à la mort
- Des échanges entre professionnels, avec les familles
- La peur de la confrontation avec la mort
- Ce qui nous appartient, ce qui appartient à l'autre

### 3. Comment gérer l'affect en restant professionnel

- Mieux réguler ses émotions
- La place des mots et des silences
- Ecouter, entendre, comprendre et respecter
- Surmonter les tensions d'un deuil compliqué

### 4. Du deuil à l'action

- Un travail de deuil : accompagner le professionnel
- Après le départ de la personne, une reconstruction
- Une unité d'action des professionnels
- Tirer les leçons

## EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).
- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la réglementation qualité Qualiopi.  
Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.
- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.

## METHODES MOBILISEES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.



#### **REF : S 16**

2 jours / Intra ou Inter établissements

14h Présentiel

435 € HT par personne pour 2 jours

Tarif groupes sur devis

En supplément : Location de salle,  
de matériel supplémentaire, repas,  
déplacement

#### **ACCESSIBILITÉ :**

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).

#### **POUR QUI :**

Personnel soignant et non soignant

Groupe maximum 12 personnes

#### **PRÉREQUIS :**

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

#### **OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :**

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Maîtriser les différentes représentations de la mort dans la société afin d'adapter l'accompagnement de la personne en tenant compte de ces paramètres.
- Clarifier entre professionnels votre propre approche de la mort afin de favoriser une cohésion d'équipe
- Gérer l'affect face à la mort afin d'adapter la prise en charge de la personne en gardant une posture professionnelle adaptée.
- Agir avec professionnalisme en fonction de deuil rencontrée et apporter des améliorations constantes dans le processus d'accompagnement.

# S 17 : LA BIENTRAITANCE

Pour une personne âgée et sa famille, quitter le domicile pour s'installer dans un nouveau lieu adapté est un changement significatif, pour ne pas dire un bouleversement majeur. Répondre aux attentes de la personne et sa famille voilà le défi que chaque professionnel est invité à relever.



## PROGRAMME :

### 1. Recommandations de l'HAS

- Rappel des recommandations

### 2. Une culture et un respect de la personne, pourquoi ?

- Une dimension perceptive : faire attention à..., se soucier de...
- Une dimension de l'action : s'occuper de..., prendre soin...

- La technique au service de l'HUMAIN
- Donner du sens à la mission de prise en charge

### 3. Différencier les concepts de maltraitance et de bienveillance

- La maltraitance : mécanismes humains et institutionnels
- Maltraitance et bienveillance : des comportements spécifiques
- Impacts de la maltraitance et atouts de la bienveillance
- La bienveillance, plus qu'un concept, un choix de vie professionnelle
- Sortir de son propre cadre de référence pour rentrer dans celui de l'autre
- La bienveillance, une « thérapie »

### 4. Distinguer maltraitance, violence, négligence, omission

- Selon les types de situations :
  - physiques,
  - morales et psychologiques,
  - médicamenteuses,
  - financières,
  - les négligences actives ou passives,
  - les violations des droits civiques
- La limite fragile entre maltraitance, violence, négligence, omission : des interactions fréquentes
- Les conséquences repérées

### 5. Identifier et repérer les situations de maltraitance et formes de violences en structure

- Les signes « témoins » de la maltraitance
- Les comportements des professionnels
- Le rôle et la place du soignant
- Le rôle et l'action de l'institution

- Le langage verbal et non verbal inadapté

### 6. Envisager les possibilités d'actions et de prévention

- Identifier les facteurs de risques :
  - Les facteurs liés au profil de la personne fragile
  - Les facteurs de risque liés au profil de l'aidant
  - Les facteurs à risque liés à l'établissement d'hébergement
- Prévention :
  - Veiller, anticiper, repérer, prévenir,
  - Réagir face à la maltraitance
  - Quelques aspects juridiques
- Actions :
  - Une culture de la bienveillance
  - Un cadre défini
  - Une identification des situations
  - Une communication adaptée
  - La formation et la sensibilisation des professionnels
  - La réflexion sur les pratiques

### 7. Avoir une réflexion éthique pour veiller à rester bientraitant

- Un engagement institutionnel et individuel
- Une distance et équité professionnelle
- Une communication constructive
- Secret professionnel, secret partagé
- Une cohésion d'équipe

### 8. Moyens d'une dynamique de la bienveillance individuelle et collective

- Engagement individuel :
  - Favoriser un engagement personnel : regarder, écouter, comprendre rassurer, accompagner
  - Adapter les gestes, les mots, le comportement
  - Renforcer la cohésion d'équipe : mutualisation des compétences
  - Développer une communication constructive
  - Gérer les émotions face aux situations de maltraitance
  - Gérer le stress face à une situation de maltraitance
- Un engagement institutionnel :
  - Identifier et gérer les situations de maltraitance
  - Renforcer les moyens humains, matériels, juridiques
  - Favoriser une communication claire, précise et ouverte
  - Clarifier les responsabilités
  - Accompagner les équipes



## EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).
- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la réglementation qualité Qualiopi. Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.
- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.

## METHODES MOBILISEES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.

**POUR QUI :** Cadres et non cadres - Groupe maximum 12 personnes

**PRÉREQUIS :** Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Maîtriser les recommandations de l'HAS pour les mettre en pratique
- Mettre l'Humain au cœur du métier de soignant pour prendre soin la personne fragile
- Connaître les concepts de maltraitance et de bienveillance adopter un comportement professionnel adapté
- Identifier les conséquences de la maltraitance sous ses différents aspects pour adapter l'accompagnement à chaque situation
- Repérer les signes de maltraitance pour mettre en place un dispositif d'avertissement et de protection adapté
- Engager des actions de prévention et/ou de protection
- Mettre en place une réflexion éthique sur la bientraitance pour rester attentif et réactif face aux difficultés rencontrées selon les situations
- Renforcer une dynamique de bientraitance par une cohésion d'équipe, des moyens adaptés et clarifier les responsabilités.

### REF : S 17

2 jours / Intra ou Inter établissements  
14h Présentiel - 435 € HT par personne pour 2 jours  
Tarif groupes sur devis  
En supplément : Location de salle, de matériel supplémentaire, repas, déplacement

### ACCESSIBILITÉ :

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).

# S 18 : ACCUEIL DE LA FAMILLE EN EHPAD



## PROGRAMME :

### 1. La famille et le parent accueilli

- Le ressenti des familles
- Une attente exigeante
- Une intimité bousculée, une rupture
- Donner du sens au projet

### 2. Les professionnels : une « famille d'accueil »

- Une personne plus qu'un résident
- Connaître le résident, la famille, pourquoi ?
- Se sentir « comme à la maison »
- Rassurer et rendre acteurs les proches

### 3. Le soignant, un « confident » des proches

- Le lien soignant / famille
- La signification des mots
- Les tensions : moteur et frein
- Ecouter et entendre, comprendre et respecter
- Le silence parle

### 4. Le facteur temps

- Le temps, un allier précieux
- Gérer l'action des professionnels avec les attentes de la famille
- La technique au service de l'humain
- Pour la famille, un instant peut parfois suffire

## EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).
- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la réglementation qualité Qualiopi.  
Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.
- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.



## METHODES MOBILSEES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.

### REF : S 18

1 jour / Intra ou Inter établissements  
7h Présentiel

240 € HT par jour et par personne  
Tarif groupes sur devis

En supplément : Location de salle,  
de matériel supplémentaire, repas,  
déplacement

### ACCESSIBILITÉ :

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).

### POUR QUI :

Encadrement et personnel de soins  
Groupe maximum 12 personnes

### PRÉREQUIS :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Identifier les attentes des familles pour adapter, de façon concertée, le soin du ou des parents pris en charge
- Rassurer et accompagner la personne prise en charge connaissant la personne et de sa famille au préalable de la prise en charge
- Garder une distance professionnelle tout en établissant une proximité respectueuse de la personne
- Accorder le temps nécessaire à la prise en charge de la personne et à l'accompagnement de sa famille : la technique au service de l'humain.

# S 19 : FACE À L'AGRESSIVITÉ DE LA PERSONNE ÂGÉE

L'agressivité peut être verbale, physique, visuelle ou autre. C'est un phénomène qui affecte non seulement la personne agressée mais également l'entourage. La personne qui agresse est elle-même, selon le contexte, aussi impactée. Pour un professionnel il est important de maîtriser les différents aspects de l'agressivité afin d'adapter son comportement. Répondre à une situation d'agression dans une structure est un travail collectif.

## PROGRAMME :

### 1. Les différentes formes, processus et phases d'agressivité

- Les différents troubles du comportement et leurs spécificités chez la personne âgée
- Les causes fréquentes à l'origine de troubles du comportement
- L'agressivité, un mode de communication
- Connaître le processus du conflit : de l'agressivité au passage à l'acte

### 2. Les éléments favorables prévenant l'agressivité

- Une communication verbale et non verbale adaptée
- Valoriser, rassurer la personne
- L'empathie et l'auto-empathie, l'affirmation de soi
- Inviter la personne à collaborer

### 3. L'agressivité, une situation réversible

- Respecter la personne
- Désamorcer les comportements agressifs
- Se préserver en situation d'agressivité : sécurité - Être attentif, décoder, lâcher prise, déléguer
- Désamorcer la situation avant qu'il ne soit trop tard

### 4. Le professionnel et la personne agressive

- Cerner les représentations individuelles de l'agressivité
- Les attitudes relationnelles à éviter
- Les conséquences de manifestations de violence sur la prise en charge
- Gestion de l'affect
- Savoir faire face à un trouble du comportement silencieux

### 5. Un travail pluridisciplinaire

- Les différents intervenants
- Développer une réflexion éthique en équipe pluridisciplinaire
- L'importance du projet d'accompagnement personnalisé notamment du recueil de l'histoire de vie
- Dire ses ressentis négatifs afin d'éviter que la situation n'empire et épuise le professionnel
- L'écoute, le dialogue entre professionnels

## EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).
- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la réglementation qualité Qualiopi.  
Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.
- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.



## METHODES MOBILSEES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.



### REF : S 19

1 jour / Intra ou Inter établissements  
7h Présentiel

240 € HT par jour et par personne  
Tarif groupes sur devis

En supplément : Location de salle,  
de matériel supplémentaire, repas,  
déplacement

### ACCESSIBILITÉ :

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).

### POUR QUI :

Cadres et non cadres  
Groupe maximum 12 personnes

### PRÉREQUIS :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Connaître les différentes formes d'agressivités pour comprendre et maîtriser les situations
- Identifier les facteurs d'agressivité pour prévenir les situations
- Respecter la personne agressive pour favoriser le désamorçage de la situation
- Faire face aux troubles du comportement en gérant ses propres émotions et en évitant de se mettre dans une posture à risque
- Favoriser un travail d'équipe personnel et collectif face aux situations agressives.

# S 20 : LA PERSONNE VIEILLISSANTE PORTEUSE D'UN HANDICAP

Les professionnels chargés de la prise en charge des personnes vieillissantes porteuses d'un handicap sont souvent confrontées à des problématiques liées au handicap. La connaissance du handicap, l'adaptation de la prise en charge et la mise en place d'un travail d'équipe autour du handicap, le professionnalisme de chaque intervenant nécessitent d'avoir mis le handicap de la personne vieillissante au coeur du dispositif d'accompagnement.

## PROGRAMME :

### 1. Le handicap et la personne vieillissante porteuse d'un handicap, un concept méconnu

- Qu'est-ce que le handicap
- La personne handicapée vieillissante est une personne
- Les représentations sociales du handicap
- Notre propre regard sur le handicap : une rencontre avant tout

### 2. Les acteurs du handicap vieillissant

- Les institutions et la personne vieillissante
- La personne vieillissante en situation de handicap
- Les professionnels en charge des personnes
- La famille et l'entourage

### 3. Les situations à risque

- La maltraitance : quelle action engager
- Prévenir le stress, accompagner la souffrance
- L'évolution du handicap : un accompagnement vigilant
- Ne pas baisser les bras

### 4. Un professionnalisme engagé

- Un projet d'établissement engagé
- Un travail d'équipe mutualisant les compétences
- Plus que des techniciens, des professionnels ancrés dans l'humain
- Une mission commune des équipes

### 5. Des actions

- Un accompagnement personnalisé
- Un lien renforcé avec la famille
- Un travail pluridisciplinaire concerté
- Des moyens humains et techniques adaptés

## EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).
- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la réglementation qualité Qualiopi.  
Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.
- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.



## METHODES MOBILSEES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.



### REF : S 20

1 jour / Intra ou Inter établissements

7h Présentiel

240 € HT par jour et par personne

Tarif groupes sur devis

En supplément : Location de salle,  
de matériel supplémentaire, repas,  
déplacement

### ACCESSIBILITÉ :

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).

### POUR QUI :

Cadres et non cadres  
Groupe maximum 12 personnes

### PRÉREQUIS :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Reconnaître les différents handicaps et leurs représentation sociales afin d'adapter le soin à la personne prise en charge
- Identifier les acteurs du handicap pour mettre en place un dispositif d'accompagnement personnalisé de la personne porteuse d'un handicap
- Identifier les situations à risques pour la personne handicapées pour anticiper et agir en conséquence
- Mutualiser les compétences d'une équipe au bénéfice de la personne porteuse d'un handicap conformément au projet d'établissement
- Accompagner la personne porteuse d'un handicap par des moyens humains et techniques nécessitant un travail pluridisciplinaire

# S 21 : ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES ATTEINTES DE LA MALADIE D'ALZHEIMER ET TROUBLES APPARENTÉS

La maladie d'Alzheimer et troubles apparentés exigent du professionnel d'adapter son action. Pour cela il lui faut connaître et comprendre la maladie, maîtriser et agir selon son évolution, coordonner les dispositifs mis en place. C'est un défi à relever individuellement et en équipe.

## PROGRAMME :

### 1. Connaissance de la maladie d'Alzheimer

- Les recommandations de l'HAS
- France Alzheimer : Les fondements de la maladie

### 2. La maladie d'Alzheimer et le professionnel

- Intégrer et maîtriser le processus de maladie d'Alzheimer et troubles apparentés
- Identifier les signes de la maladie
- Maîtriser la prise en charge des personnes malades

### 3. Le vécu des troubles cognitifs de la personne malade

- Difficultés de compréhension des réactions de la personne malade
- Comprendre et accompagner le vécu des troubles de la personne malade
- Identifier les besoins de la personne pour favoriser son autonomie
- Apporter des réponses appropriées aux attentes et demandes des personnes malades

### 4. Le professionnels et la personne malade : une relation particulière

- Maîtriser l'affect professionnel face à la maladie et son évolution
- Maîtriser la distance et la proximité du professionnel face à la personne malade
- Mieux communiquer entre professionnels, mutualiser les compétences
- Le professionnel confronté aux exigences de la personne malade et celles de l'organisme d'aide

### 5. Processus de deuil et impact de la maladie sur les proches et leur relation à la personne malade

- Processus de deuil pour la famille
- La famille proche ou éloignée : quelle place tient-elle ?
- Comment réagir face à la famille et l'entourage de la personne malade ?
- Impact de la maladie sur la famille

## EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).
- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la réglementation qualité Qualiopi.  
Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.
- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.



## METHODES MOBILISEES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.



### REF : S 21

2 jours / Intra ou Inter établissements

14h Présentiel

435 € HT par personne pour 2 jours

Tarif groupes sur devis

En supplément : Location de salle,  
de matériel supplémentaire, repas,  
déplacement

### ACCESSIBILITÉ :

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).

### POUR QUI :

Cadres et non cadres  
Groupe maximum 12 personnes

### PRÉREQUIS :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Connaître les recommandations de l'HAS pour adopter un professionnalisme adapté
- Repérer les signes de la maladie pour accompagner la personne selon l'avancée de la maladie
- Identifier les besoins de la personne pour adapter le soin dans la perspective du maintien de l'autonomie
- Maîtriser la distance professionnelle pour mieux communiquer et mutualiser les compétences entre professionnels
- Accompagner les proches dans l'acceptation de la maladie pour qu'ils soient acteurs de la prise en charge.

# S 22 : PROFESSIONNALISER LES BÉNÉVOLES DANS LEUR RÔLE D'ACCUEIL DE FAMILLES D'ENFANTS « DIFFÉRENTS »

Les bénévoles n'ont pas le même statut ni les mêmes obligations que les professionnels. Toutefois leur rôle est essentiel au sein d'une structure. Ils ont une proximité, avec la personne accompagnée, qui pourrait s'apparenter à du « soin psychologique ». A la fois confident, réconfortant et rassurant, relais, entre autres, il est une oreille attentive, un relais par lequel des messages passent. Le bénévole est aussi le lien entre la personne accompagnée et la société, entre l'environnement immédiat et le monde extérieur.

## PROGRAMME :

### 1. La famille d'un enfant « différent », l'Association et le bénévole

- Une famille « chamboulée » : contexte, contraintes, attentes
- Des enfants « différents » : handicap, maladie, accident
- Une Association porteuse d' « espérance »
- Le bénévole : un choix personnel, un intervenant différent, un rôle singulier

### 2. Le bénévole, un communiquant en empathie

- Distinguer empathie, affect, émotion, sympathie et compassion
- Adapter la communication : écouter, comprendre, rassurer, accompagner
- Une connaissance spécifique de la pathologie de l'enfant : handicap, maladie, accident
- Personnaliser la communication avec la famille, avec l'enfant « différent »

### 3. Le regard, le geste, l'écoute, les mots

- La place du regard : bienveillant, rassurant
- Le geste qui apaise et accompagne
- L'écoute : une attention toute particulière,
- La place du silence
- Le langage verbal et non-verbal

## EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).
- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la réglementation qualité Qualiopi.

Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.

- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.

### 4. La distance professionnelle

- Comment gérer l'affect
- Face à la pathologie de l'enfant
- Le bénévole face à la « souffrance » de famille
- Distance nécessaire, se protéger et protéger l'autre: un équilibre difficile

### 5. La posture professionnelle

- Attitudes du bénévole: respect, confiance, fiabilité, efficacité, implication
- Gestion du temps
- Posture d'accueil : accueil physique, accueil téléphonique
- Mutualisation des compétences

### 6. Structurer les échanges

- Une communication adaptée
- Recueillir les bonnes informations auprès de la famille
- Communiquer entre bénévoles, direction, autres intervenants
- Le secret professionnel

### 7. Les moyens de transmissions : écrits, oraux, autres

- Transmissions écrites et orales : des outils qui se complètent
- Les mots pour le dire
- Transmissions : des supports multiples à maîtriser



## METHODES MOBILISEES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.



### REF : S 22

2 jours / Intra ou Inter établissements

14h Présentiel

435 € HT par personne pour 2 jours

Tarif groupes sur devis

En supplément : Location de salle,  
de matériel supplémentaire, repas,  
déplacement

### ACCESSIBILITÉ :

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).

### POUR QUI :

Cadres et non cadres  
Groupe maximum 12 personnes

### PRÉREQUIS :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Accompagner la famille d'un enfant « différent » sans prendre la place des professionnels en étant un « écoutant » particulier
- Être en empathie avec la famille pour personnaliser la communication avec la famille par l'écoute, la compréhension, la gestion des émotions en fonction des situations
- Adapter la communication avec la famille par l'écoute, le geste, le regard, le langage adapté
- Garder la distance professionnelle pour se protéger et protéger la personne d'une trop grande proximité
- Adopter une posture respectueuse, fiable, efficace pour établir un climat de confiance réciproque
- Communiquer avec les professionnels en restant à sa place de bénévole en favorisant un climat d'échanges adapté
- Utiliser les outils de transmissions en maîtrisant un mode de communication adapté à la structure.

# S 23 : PRENDRE EN CHARGE À DOMICILE LES PERSONNES ATTEINTES DE MALADIE NEURODÉGÉNÉRATIVE

Les aides à domicile sont confrontées à des prises en charge de personnes atteintes de maladie neurodégénérative et/ou syndromes complexes. Comprendre la maladie, l'appréhender, analyser les situations, adapter la prise en charge de ces personnes sont autant de questions auxquelles les professionnels sont confrontés. Préserver l'autonomie et garder le lien social des personnes atteintes de maladies neurodégénératives sont des défis que les professionnels sont amenés à relever chaque jour.

## PROGRAMME :

### 1. Les différentes pathologies des personnes atteintes et leur impact social et de prise en charge

- Descriptif et origine des différentes pathologies
- Les symptômes correspondant à chaque pathologie
- Les conséquences à court, moyen et long terme
- Les représentations sociales : les stigmatisations, les rejets, ...
- Quelques repères.

### 2. Le rôle et le comportement du service d'aide domicile et les limites à respecter

- L'intervention des professionnels selon les pathologies
- Les comportements inadaptés des personnes prises en charge
- La distance professionnelle : « la distance intime »
- Discerner les éléments déclencheurs et/ou récurrents
- Les traitements médicaux

### 3. Contexte d'interventions et interdisciplinarité

- Les contextes et l'impacts familial dans la prise en charge de la personne : rôle de l'entourage
- La communication entre professionnels favorise la cohésion : interdisciplinarité
- Complémentarité des compétences entre services administratifs et professionnels de terrain
- L'art de communiquer : un défi à relever chaque jour
- Gestion du stress et des tensions face aux pathologies

### 4. Une communication adaptée

- Les pathologies qui déstabilisent
- Les risques physiques, psychiques et psychologiques des professionnels
- Les mots qui informent, valorisent, qui rassurent, ...
- L'équilibre professionnel et personnel : un gage de stabilité
- Un résultat attendu : travailler en Confiance pour co

## EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).
- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la réglementation qualité Qualiopi.

Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.

- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.



## METHODES MOBILSEES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.



### REF : S 23

2 jours / Intra ou Inter établissements

14h Présentiel

435 € HT par personne pour 2 jours

Tarif groupes sur devis

En supplément : Location de salle,  
de matériel supplémentaire, repas,  
déplacement

### ACCESSIBILITÉ :

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).

### POUR QUI :

Cadres et non cadres  
Groupe maximum 12 personnes

### PRÉREQUIS :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

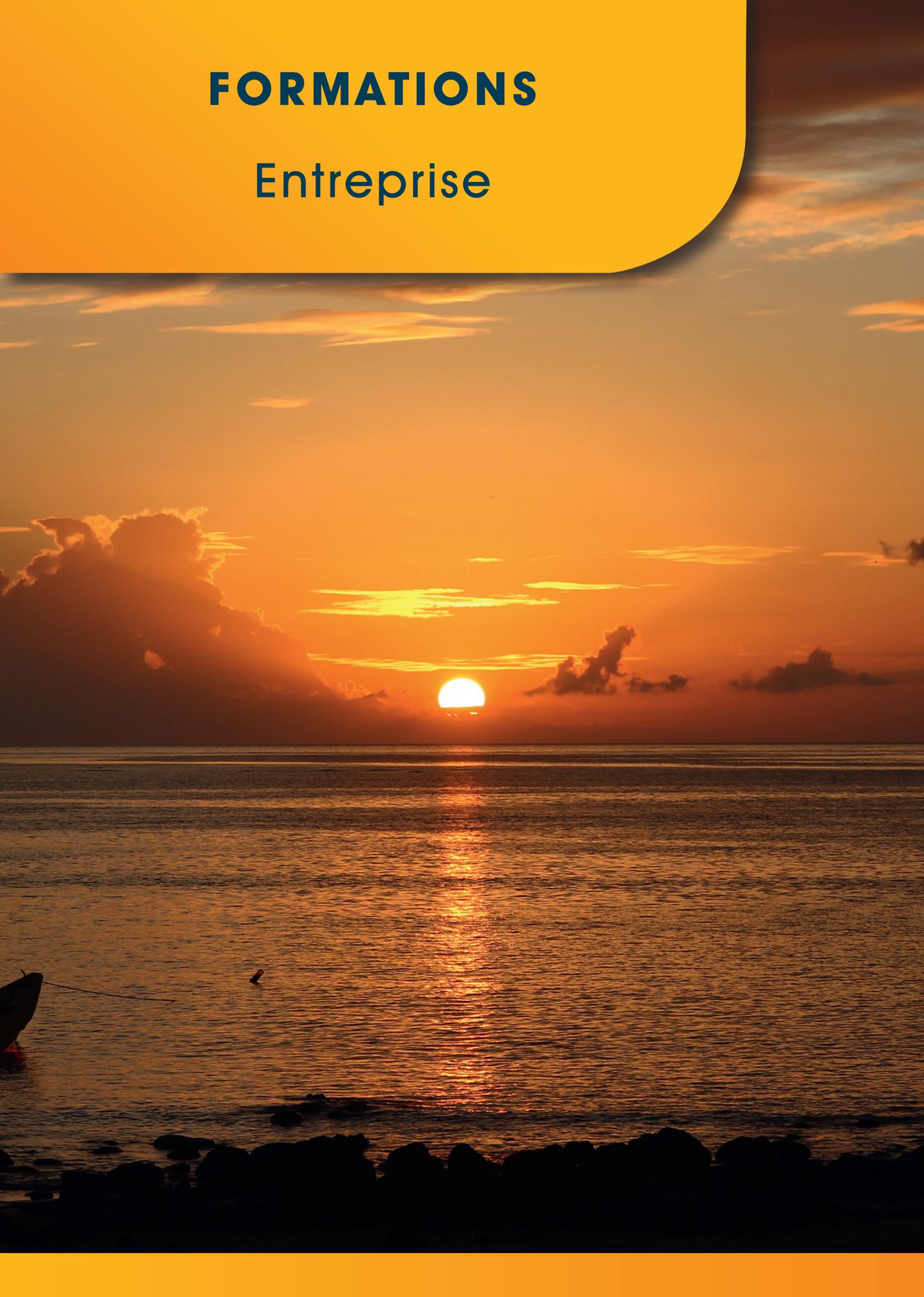
A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Distinguer les différentes maladies neurodégénératives des personnes prises en charge à domicile
- Connaître les principaux symptômes des maladies neurodégénératives et adapter la prise en charge en conséquence
- Observer et analyser les réactions de la personne atteinte de maladie neurodégénérative afin d'anticiper la prise en charge
- Comprendre les comportements inadaptés et adopter une attitude cohérente dans la prise en charge de la personne afin de la stimuler
- Mesurer l'impact et la portée de la maladie neurodégénérative d'une personne sur sa famille,
- Mesurer l'impact et la portée de la pathologie neurodégénérative sur les professionnels intervenants directement auprès de la personne.



# FORMATIONS

## Entreprise



# E 01 : COMMUNIQUER AVEC HUMANITÉ

Communiquer avec humanité c'est d'abord se connaître, gérer son langage, ses émotions, ses gestes, ses regards. C'est aussi gérer le temps, mettre en place des espaces d'échanges constructifs. La clé de la relation à l'autre passe par une attitude adaptée qui nécessite de laisser de la place à chacun pour s'exprimer.

## PROGRAMME :

### 1. Du premier regard à une attitude appropriée

- Le regard, un outil d'information
- L'environnement proche, une mine de renseignements
- La place de l'égo
- Un regard qui valorise
- Personnaliser la communication avec l'autre

### 2. L'écoute, quelle place lui donner ?

- Ecouter et entendre
- Le silence nous parle
- De l'écoute d'une « histoire » à un comportement adapté
- Ecouter pour comprendre et agir
- Les mots, importance et portée

### 3. Une attitude appropriée

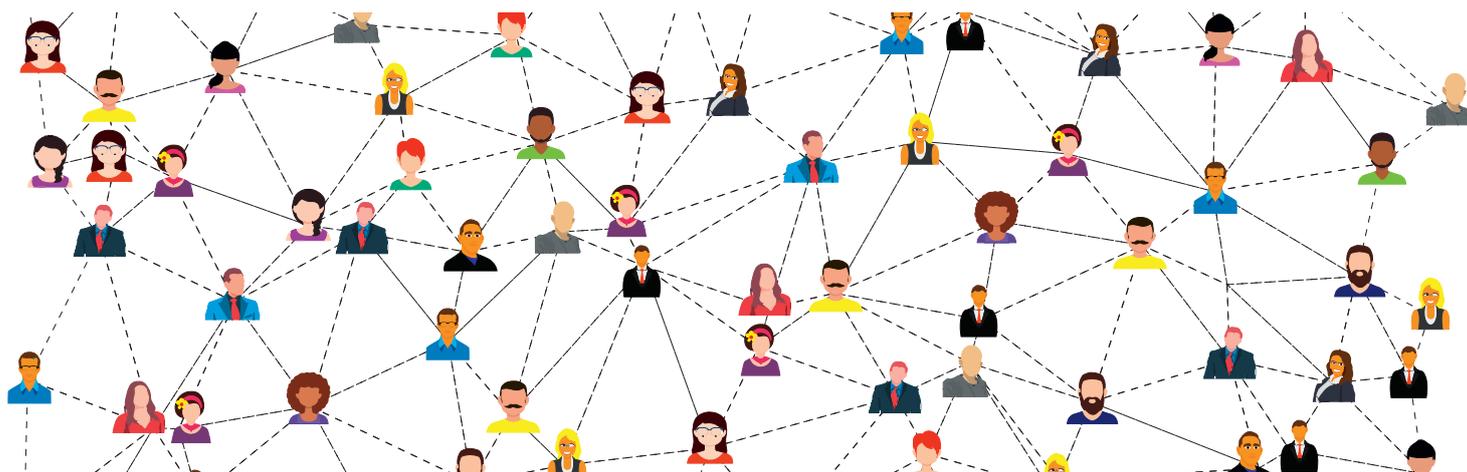
- Les gestes et attitudes qui en disent long
- Les réunions constructives
- Intérêts personnels, exigences professionnelles
- Gérer ses émotions : quelle place leur accorder
- La gestion du temps, une notion complexe

## EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).
- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la réglementation qualité Qualiopi.  
Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.
- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.

## METHODES MOBILISEES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.



#### **REF : E 01**

1 jour / Intra ou Inter établissements

7h Présentiel

240 € HT par jour et par personne

Tarif groupes sur devis

En supplément : Location de salle,  
de matériel supplémentaire, repas,  
déplacement

#### **ACCESSIBILITÉ :**

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).

#### **POUR QUI :**

Cadres et non cadres  
Groupe maximum 12 personnes

#### **PRÉREQUIS :**

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

#### **OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :**

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Adopter une attitude professionnelle d'observation et de compréhension du contexte professionnel pour s'adapter à la structure
- Ecouter, entendre s'exprimer de façon claire, précise et compréhensible
- Gérer le temps et l'affect et adapter sa posture professionnelle de façon constructive.

# E 02 : UN TRAVAIL EN ÉQUIPE

Le rôle du manager est déterminant pour accompagner les équipes. Il faut composer avec des personnes aux caractères, parcours de vie personnelle et professionnel divers. Travailler en équipe est un exercice complexe qui demande de la diplomatie, du respect de l'écoute et bon nombre de qualités humaines.

## PROGRAMME :

### 1. Une communication appropriée

- Ecouter et entendre
- Le silence nous parle
- Un état d'esprit adapté
- Personnaliser la communication avec l'autre
- Le verbal et le non verbal

### 2. Travailler en équipe

- Un savoir être professionnel
- Les mots, importance et portée
- Gestion de l'affect, distance professionnelle
- Comprendre et agir
- Une réunion constructive

### 3. Les devoirs du professionnel

- La posture professionnelle
- Les règles incontournables de la vie en entreprise
- La place de l'intérêt personnel dans l'intérêt professionnel
- Le règlement intérieur
- La gestion du temps, une notion complexe

## EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).
- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la réglementation qualité Qualiopi.  
Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.
- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.

## METHODES MOBILISEES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.

**REF : E 02**

1 jour / Intra ou Inter établissements  
7h Présentiel

240 € HT par jour et par personne  
Tarif groupes sur devis

En supplément : Location de salle,  
de matériel supplémentaire, repas,  
déplacement

**ACCESSIBILITÉ :**

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).

**POUR QUI :**

Cadres et non cadres  
Groupe maximum 12 personnes

**PRÉREQUIS :**

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

**OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :**

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Renforcer une communication professionnelle en maîtrisant les techniques de communications verbales et non-verbales
- Travailler en équipe en adoptant un mode de communication professionnel privilégiant l'écoute, le langage adapté, la gestion de l'affect et la distance professionnelle
- Respecter les devoirs professionnels en maîtrisant les règles incontournables de la vie en entreprise

# E 03 : UNE COHÉSION D'ÉQUIPE

Une équipe est un ensemble de personnes qui travaillent en vue d'accomplir un objectif commun. Elle se traduit par une identité d'équipe, une communication efficace, une interaction productive, un climat de confiance. Plus la cohésion d'équipe sera forte, plus il sera facile d'atteindre, voire de dépasser, les objectifs. Le facteur humain est premier pour favoriser une bonne cohésion d'équipe.

## PROGRAMME :

### 1. Les caractéristiques d'une équipe

- Définir les profils des professionnels qui composent une équipe
- Différencier la notion d'équipe de la notion de groupe informel
- Identifier les différents stades de développement d'une équipe
- Préciser les fonctions indépendantes et/ou collectives
- Préciser la notion d'autorité, de responsabilité

### 2. Les freins de la cohésion d'équipe

- Identifier les freins de la cohésion d'équipe
- Mettre en évidence l'impact d'un manque de cohésion d'équipe
- Mettre en évidence l'impact d'une communication inadaptée
- Faire émerger les conditions individuelles qui freinent à la cohésion d'équipe
- Expliquer la place des conflits intergénérationnels
- Expliquer l'impact du stress dans la vie professionnelle
- Éviter l'interprétation, les suppositions, les « non-dits »

### 3. La cohésion d'équipe : une nécessité, une motivation, un engagement

- Mettre en avant les atouts et déterminer les règles d'une cohésion d'équipe
- Préciser les rôles de chacun dans une équipe
- Favoriser le dialogue, maîtriser le langage verbal et non verbal
- Mettre en avant les conditions d'une motivation individuelle ou collective
- Favoriser l'assertivité (affirmation de soi et des opinions dans le respect de celles de ses interlocuteurs)
- Recentrer sur l'essentiel et garder le cap
- Préciser la place du « lâcher prise »

### 4. Quelques outils de communication

- Créer un climat de confiance
- Détecter les forces et les points d'amélioration d'une équipe
- Transformer les différences en complémentarité
- Apprendre à lâcher prise
- Développer le soutien mutuel et la solidarité devant les challenges individuels ou de groupe
- Savoir dire non et développer un esprit d'ouverture
- Fixer des objectifs de progrès et un plan d'actions
- Gérer les contraintes matérielles

## EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).
- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la réglementation qualité Qualiopi.  
Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.
- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.



## METHODES MOBILSEES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.



### REF : E 03

2 jours / Intra ou Inter établissements

14h Présentiel

435 € HT par personne pour 2 jours

Tarif groupes sur devis

En supplément : Location de salle,  
de matériel supplémentaire, repas,  
déplacement

### ACCESSIBILITÉ :

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).

### POUR QUI :

Cadres et non cadres  
Groupe maximum 12 personnes

### PRÉREQUIS :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Identifier les différents stades de développement d'une équipe pour participer à sa construction et sa pérennisation
- Identifier les freins de la cohésion d'équipe pour anticiper et/ou gérer les situations de conflits
- Favoriser le dialogue dans une attitude d'assertivité pour renforcer la cohésion d'équipe
- Etablir un climat de confiance en détectant les forces et fragilités d'une équipe et des professionnels qui la composent

# E 04 : L'IMPORTANCE D'UNE COMMUNICATION ADAPTÉE

Une communication efficace est la pierre angulaire du bon fonctionnement d'un groupe compétent. Externe ou interne la communication doit être claire, circulante, adaptée et formalisée de façon à être comprise de tous. Elle influe sur l'engagement des collaborateurs, la stabilité des équipes et le succès de l'entreprise.

## PROGRAMME :

### 1. L'anticipation

- Mieux vaut prévenir que guérir
- Le silence nous parle
- Un état d'esprit adapté
- Personnaliser la communication avec l'autre
- Le verbal et le non verbal

### 2. Règles de fonctionnement en entreprise

- La hiérarchie, son rôle et ses missions
- Repenser les pratiques professionnelles
- Intérêts personnels, exigences professionnelles
- Règles de fonctionnement
- Le secret professionnel

### 3. Place des outils de communication

- Les différents outils de communication et leur opportunité
- L'écrit : communiquer ou « régler ses comptes »
- La gestion du temps de communication, une notion complexe
- La gestion de l'information
- Une réunion constructive

## EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).
- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la réglementation qualité Qualiopi.  
Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.
- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.

## METHODES MOBILISEES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.



#### **REF : E 04**

1 jour / Intra ou Inter établissements  
7h Présentiel

240 € HT par jour et par personne  
Tarif groupes sur devis

En supplément : Location de salle,  
de matériel supplémentaire, repas,  
déplacement

#### **ACCESSIBILITÉ :**

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).

#### **POUR QUI :**

Cadres et non cadres  
Groupe maximum 12 personnes

#### **PRÉREQUIS :**

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

#### **OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :**

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Anticiper pour mieux communiquer
- Adopter les règles de fonctionnement d'une entreprise
- Maîtriser les différents outils de communication au sein de l'entreprise.

# E 05 : VIE COLLECTIVE EN ENTREPRISE

Chaque entreprise a ses propres règles de fonctionnement, ses codes. Elle est composée de collaborateurs qui, individuellement et collectivement, contribuent à la marche de l'entreprise. Elle doit pouvoir s'appuyer sur les dénominateurs communs, les points d'excellence, de convergence, les talents de chacun.

## PROGRAMME :

### 1. La relation entre professionnels

- La hiérarchie, son rôle et ses missions
- Les obligations contractuelles
- La reconnaissance professionnelle
- Le règlement intérieur
- La posture professionnelle

### 2. Le travail pluridisciplinaire

- Un projet commun
- Communication entre direction, encadrement et personnels
- Les missions et délégations
- Une communication adaptée
- Les conditions du dialogue entre professionnels

### 3. Compatibilité entre communication dans sa dimension humaine et objectifs de l'entreprise

- Les objectifs de l'entreprise
- L'éthique est-elle compatible avec les objectifs de l'entreprise
- Une convergence nécessaire entre humanité et objectifs
- Intérêts personnels, exigences professionnelles

## EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).
- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la réglementation qualité Qualiopi.  
Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.
- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.

## METHODES MOBILISEES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.



#### **REF : E 05**

1 jour / Intra ou Inter établissements  
7h Présentiel

240 € HT par jour et par personne  
Tarif groupes sur devis

En supplément : Location de salle,  
de matériel supplémentaire, repas,  
déplacement

#### **ACCESSIBILITÉ :**

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).

#### **POUR QUI :**

Cadres et non cadres  
Groupe maximum 12 personnes

#### **PRÉREQUIS :**

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

#### **OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :**

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Adopter une posture professionnelle adaptée en maîtrisant les règles de l'entreprise et en connaissant le rôle et les missions de la hiérarchie
- Créer les conditions du dialogue pour favoriser une communication constructive interprofessionnelle
- Réaliser les objectifs de l'entreprise en rendant compatibles l'éthique professionnelle et l'éthique personnelle.

# E 06 : GESTION DES CONFLITS

Les conflits sont souvent l'occasion de confirmer les règles et de repartir sur des bases constructives. Pour comprendre les mécanismes du conflit et choisir la meilleure stratégie, il faut savoir observer, écouter, accepter les différences et divergences comme source de progrès.

## PROGRAMME :

### 1. Les conflits source d'échecs, source de progrès

- Origines des conflits en entreprise
- Les relations entre professionnelles
- Une communication orale et écrite adaptée
- Impacts et conséquences des conflits en entreprise
- Intérêts personnels, exigences professionnelles

### 2. Les relations entre professionnels

- Les règles incontournables de la vie en entreprise
- Le savoir, savoir être, savoir faire
- Des missions claires et cohérentes
- Le règlement intérieur
- La hiérarchie, ses atouts et ses limites

### 3. Une communication constructive

- Les mots pour le dire
- Des objectifs et une stratégie commune
- La reconnaissance professionnelle
- Le langage verbal et non verbal
- Des réunions constructives

## EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).
- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la réglementation qualité Qualiopi.  
Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.
- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.

## METHODES MOBILISEES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.

**REF : E 06**

1 jour / Intra ou Inter établissements  
7h Présentiel

240 € HT par jour et par personne  
Tarif groupes sur devis

En supplément : Location de salle,  
de matériel supplémentaire, repas,  
déplacement

**ACCESSIBILITÉ :**

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).

**POUR QUI :**

Cadres et non cadres  
Groupe maximum 12 personnes

**PRÉREQUIS :**

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

**OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :**

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Anticiper et/ou gérer la situation de conflit par la connaissance de son origine et le mode de communication adoptée
- Clarifier les relations professionnelles par un savoir-être et un savoir-faire adapté
- S'exprimer dans un langage approprié valorisant les interlocuteurs que ce soit individuellement ou collectivement.

# E 07 : RÉDUIRE L'ABSENTÉISME EN ENTREPRISE, C'EST POSSIBLE

Réduire l'absentéisme est possible. L'absentéisme est un indicateur important pour l'entreprise. Le mesurer éclaire sur l'état de santé de l'entreprise. Placer le professionnel au coeur de l'entreprise, c'est remettre en adéquation les motivations, les méthodes, les objectifs, les actions.

## PROGRAMME :

### 1. L'absentéisme, une situation complexe

- Panorama des catégories d'absence et des facteurs d'absentéisme
- Impacts et conséquences de l'absentéisme en entreprise
- L'exigence du travail : conditions de travail, charge de travail, prévisibilité du travail, vie familiale / vie professionnelle
- Contexte réglementaire et exigences légales
- Relations au travail et rapports sociaux
- Un professionnel isolé est un professionnel en danger

### 2. Donner du sens, une étape incontournable

- Des missions diverses claires pour un objectif commun
- L'éthique au travail
- Une communication adaptée
- Place de l'autonomie et de l'initiative
- Mutualisation des compétences
- Reconnaissance professionnelle

### 3. Un cas d'entreprise : une situation redressée

- Une stratégie claire, des missions diverses, un objectif commun
- Le temps et l'absence de temps
- La prévention, l'anticipation, la sécurisation
- Rassurer c'est accompagner
- Donner du sens pour motiver
- Les échecs, leviers de réussite

## EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).
- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la réglementation qualité Qualiopi.  
Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.
- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.



## METHODES MOBILSEES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.



### REF : E 07

1 jour / Intra ou Inter établissements  
7h Présentiel

240 € HT par jour et par personne  
Tarif groupes sur devis

En supplément : Location de salle,  
de matériel supplémentaire, repas,  
déplacement

### ACCESSIBILITÉ :

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).

### POUR QUI :

Cadres et non cadres  
Groupe maximum 12 personnes

### PRÉREQUIS :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Faire face à l'absentéisme en analysant les catégories, le contexte, les causes, les facteurs et l'impact sur les professionnels
- Donner du sens aux missions en adoptant une éthique professionnelle favorisant motivation par la mutualisation et la reconnaissance des compétences
- Relever les défis d'objectifs communs par une communication claires, précise, bienveillante source de motivation.

# E 08 : COMMENT RÉUSSIR UNE RÉUNION CONSTRUCTIVE

La réunion d'équipe a un double objectif : l'efficacité par l'information et la consolidation du groupe par la concertation, les deux notions étant interdépendantes. Le manager doit mettre en évidence les actions à mener et aider chaque collaborateur à saisir son propre rôle. C'est le point de rencontre entre la réflexion et l'action.

## PROGRAMME :

### 1. Une réunion, pour quoi, pour qui et quand

- Pour quoi et quels types de réunions ?
- Un lieu, un thème, un objectif, un message
- L'auditoire et ses différents profils
- La réunion, monologue ou dialogue
- Le temps de préparation, un allié ou un ennemi ?
- Les différents acteurs

### 2. Une réunion constructive

- Les règles incontournables
- Le verbal et le non verbal
- Une réunion constructive
- Ecouter, reformuler, appeler à l'échange constructif, récapituler
- Surmonter les moments difficiles
- Maîtrise du temps de réunion

### 3. Une réunion réussie

- Un bon état d'esprit se construit
- Un professionnalisme reconnu
- Les outils d'une réunion
- Préparer, mener, conclure une réunion
- Synthèse et compte-rendu
- Une réunion constructive, un facilitateur d'actions

## EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).
- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la réglementation qualité Qualiopi.  
Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.
- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.



## METHODES MOBILSEES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.



### REF : E 08

1 jour / Intra ou Inter établissements  
7h Présentiel

240 € HT par jour et par personne  
Tarif groupes sur devis

En supplément : Location de salle,  
de matériel supplémentaire, repas,  
déplacement

### ACCESSIBILITÉ :

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).

### POUR QUI :

Cadres et non cadres  
Groupe maximum 12 personnes

### PRÉREQUIS :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Mettre en place une réunion constructive en la préparant en amont, en identifiant les acteurs et participants,
- Mettre en application des règles de communication en maîtrisant les techniques de communication, la gestion du temps et la résolution des tensions
- Réussir une réunion en favorisant le respect, l'écoute, le dialogue constructif et participatif, en acceptant les divergences

# E 09 : ANIMER UNE RÉUNION - PROJET

Une réunion constructive a un double objectif : l'efficacité par l'information et la consolidation du groupe par la concertation. Loin d'être une option, elle est l'outil permettant de mettre en évidence les actions à mener et de permettre à chaque protagoniste de saisir son propre rôle.

## PROGRAMME :

### 1. Pourquoi une réunion ?

- Perception d'une réunion
- Un espace de communication
- Définir une chronologie : les sujets urgents ou prioritaires - les sujets à traiter - les sujets secondaires
- Un outil fédérateur qui permet d'informer, rectifier, rassurer, motiver

### 2. Préparation et déroulement d'une réunion

- Préparation en amont : pour qui, pourquoi et quand
- Anticipation des freins potentiels
- Un déroulement progressif et programmé
- Un contenu, une communication verbale et non verbale maîtrisés

### 3. Maîtriser l'auditoire

- Le facteur humain : des participants aux profils variés
- Une maîtrise des conflits
- Une gestion du temps
- Fédérer les participants

### 4. Un « SAV » nécessaire

- Un objectif attendu, des résultats obtenus
- Une maîtrise des missions et des délégations
- Un accompagnement des professionnels
- Une maîtrise du facteur humain

## EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).
- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la réglementation qualité Qualiopi.  
Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.
- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.



## METHODES MOBILSEES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.



### REF : E 09

1 jour / Intra ou Inter établissements  
7h Présentiel

240 € HT par jour et par personne  
Tarif groupes sur devis

En supplément : Location de salle,  
de matériel supplémentaire, repas,  
déplacement

### ACCESSIBILITÉ :

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).

### POUR QUI :

Cadres et non cadres  
Groupe maximum 12 personnes

### PRÉREQUIS :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Mettre en place une réunion en définissant la pertinence, en précisant le contenu et les outils mis en place pour la réaliser
- Préparer en amont la réunion et limiter les freins en rédigeant un déroulé pédagogique précis à partir d'objectifs clairs, compréhensibles et motivants
- Intéresser l'auditoire en s'appuyant sur le facteur humain plus que technique pour fédérer et motiver les participants
- Donner une continuité à l'action en accompagnant les participants dans leur mission.

# E 10 : ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT

Le changement est un enjeu très important pour l'entreprise. Il insuffle une dynamique d'entreprise. Accompagner le changement, c'est obtenir l'implication des équipes pour maximiser les chances de réussite du projet.

## PROGRAMME :

### 1. Le changement, une étape à franchir

- Dimension de l'enjeu : atouts et obstacles
- Rythme du changement souhaité
- Niveau d'adaptation nécessaire

### 2. Les phases du changement

- Dénî, prise de conscience, compréhension, assimilation
- Vision commune du changement : un projet d'entreprise, projet individuel
- Une démarche consensuelle individuelle et collective

### 3. Communication et interactions entre professionnels

- Les obstacles à éviter : manque de concertation, de communication claire, les freins, ...
- Le langage verbal et non verbal : une aide précieuse au changement
- La place de l'affect

### 4. Les clés pour faciliter le changement

- Une communication adaptée
- Un sens donné au changement
- Une cohésion d'équipe, mutualisation des compétences

## EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).
- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la réglementation qualité Qualiopi.  
Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.
- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.

## METHODES MOBILISEES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.



# CHANGEMENT EN COURS ...



## REF : E 10

1 jour / Intra ou Inter établissements  
7h Présentiel

240 € HT par jour et par personne  
Tarif groupes sur devis

En supplément : Location de salle,  
de matériel supplémentaire, repas,  
déplacement

## ACCESSIBILITÉ :

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).

## POUR QUI :

Cadres et non cadres  
Groupe maximum 12 personnes

## PRÉREQUIS :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Identifier les atouts et les obstacles du changement pour accompagner les équipes dans la démarche
- Mettre en place une progression de changement pour accompagner les professionnels dans les différentes phases
- Surmonter les obstacles éventuels par un mode d'expression clair et valorisant favorisant une communication constructive
- Créer une synergie et une cohésion d'équipe en renforçant.

# E 11 : LES ÉCRITS PROFESSIONNELS

L'écrit est le complément indispensable du débat oral. Tout document laisse une trace et peut donc avoir un impact considérable sur l'image de son auteur et celle de l'entreprise. L'objectif à atteindre conditionne la pertinence de l'écrit. Maîtriser l'écrit professionnel implique de savoir clarifier sa pensée, mettre en ordre ses idées, les présenter, choisir les bons mots. C'est aussi analyser, comprendre, s'adapter à la situation, à l'interlocuteur.

## PROGRAMME :

### 1. Cadre d'un écrit professionnel

- La réglementation, l'aspect juridique et la déontologie
- Les différents types d'écrits professionnels
- La confidentialité (RGPD)
- L'écrit papier, l'écrit dématérialisés : une utilisation spécifique

### 2. Les acteurs concernés par un écrit professionnel en amont et en aval

- Pourquoi rédiger un écrit professionnel : informer, rectifier, rassurer, motiver
- Le ou les commanditaire(s), le ou les rédacteur(s), le ou les responsable(s) de diffusion
- Les destinataires de l'écrit professionnel
- Qui est responsable du suivi

### 3. L'écrit professionnel : un objectif précis

- Un travail en amont individuel ou en commun
- Maîtriser le sujet à traiter : anticiper la portée des points forts et des points faibles
- Comment et où communiquer un écrit professionnel
- Tout le monde contribue à un écrit professionnel de façon directe ou indirecte

### 4. L'écrit professionnel : un outil à double tranchant

- Les écrits « toxiques »
- Les mots : les mots toxiques, les mots qui valorisent, qui rassurent, qui informent
- Un résultat attendu : construire ensemble

## EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).
- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la réglementation qualité Qualiopi.  
Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.
- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.



## METHODES MOBILSEES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.



### REF : E 11

1 jour / Intra ou Inter établissements  
7h Présentiel  
240 € HT par jour et par personne  
Tarif groupes sur devis  
En supplément : Location de salle,  
de matériel supplémentaire, repas,  
déplacement

### ACCESSIBILITÉ :

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).

### POUR QUI :

Cadres et non cadres  
Groupe maximum 12 personnes

### PRÉREQUIS :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Identifier les différents écrits professionnels, leur portée, leur impact sur le plan éthique et juridique
- Réaliser un écrit professionnel pour informer, rectifier, rassurer, motiver, en identifiant le commanditaire, le destinataire et la responsabilité de l'auteur
- Communiquer par écrit en maîtrisant le sujet soit individuellement soit en collaboration avec des corédacteurs.
- Eviter les effets toxiques de l'écrit en utilisant un langage et une rédaction adapté pour favoriser la compréhension et construire ensemble.

# E 12 : DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL, ENTRETIEN D'ÉVALUATION

Les aides à domicile sont confrontées à des prises en charge de personnes atteintes de maladie neurodégénérative et/ou syndromes complexes. Comprendre la maladie, l'appréhender, analyser les situations, adapter la prise en charge de ces personnes sont autant de questions auxquelles les professionnels sont confrontés. Préserver l'autonomie et garder le lien social des personnes atteintes de maladies neurodégénératives sont des défis que les professionnels sont amenés à relever chaque jour.

## PROGRAMME :

### 1. 1. Les conditions du dialogue et les « outils » de gestion de conflit

- Les types d'interventions d'un agent de sécurité
- Les conditions du dialoguer
- Les agressions verbales
- La gestion des conflits et l'écoute active
- L'assertivité
- Le langage verbal et non verbal

### 2. 2. Les éléments déclencheurs du conflit et situations complexes

- Les éléments déclencheurs du conflit
- Un accueil adapté des différents protagonistes du conflit
- Le conflit avec un intermédiaire : les mots et les gestes
- Les intervenants perturbateurs
- Gérer les situations de conflits : quelques outils
- La communication constructive

### 3. 3. Typologie des personnalités et des comportements

- Typologie des comportements à risques
- 17 Types de personnalités difficiles
- Le travail en équipe : avantages-inconvénients
- La cohésion des interventions
- Un autre regard sur l'autre
- Se défendre en cas d'agression : en quelques questions

## EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).
- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la réglementation qualité Qualiopi.  
Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.
- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.



## METHODES MOBILSEES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.



### REF : E 12

1 jour / Intra ou Inter établissements  
7h Présentiel

240 € HT par jour et par personne  
Tarif groupes sur devis

En supplément : Location de salle,  
de matériel supplémentaire, repas,  
déplacement

### ACCESSIBILITÉ :

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).

### POUR QUI :

Cadres et non cadres  
Groupe maximum 12 personnes

### PRÉREQUIS :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Adopter une posture managériale rassurante pour favoriser les échanges et clarifier les attentes des différents interlocuteurs
- Favoriser l'écoute, s'exprimer de façon claire et précise dans un langage approprié en respectant le temps de parole pour permettre à l'entretien de se dérouler dans le respect
- Mettre en place un management constructif en valorisant par la reconnaissance et la valorisation du travail effectué.

# E 13 : PRÉVENTION ET PRINCIPE DE GESTION DES CONFLITS DES AGENTS DE SÉCURITÉ

La réalisation des entretiens annuels d'évaluation est une des fonctions clé du manager. C'est un « arrêt sur image » sur l'activité d'un collaborateur et un accompagnement professionnel. Maîtriser la méthode et les outils qui permettent de réussir l'entretien annuel c'est adopter une posture professionnelle adaptée et respectueuse de l'interlocuteur.

## PROGRAMME :

### 1. La posture managériale, pour un échange constructif

- Cadre réglementaire
- Les enjeux pour l'entreprise et pour le collaborateur
- Les différents types d'entretiens (annuel, après une longue absence, ...)
- Que pensent les collaborateurs de leurs entretiens ?
- Un outil indispensable pour suivre de l'évolution des compétences collaborateur
- Clarifier les notions de fiche de poste, d'action de formation, de progression salariale ou professionnelle.

### 2. Préparer et conduire un entretien annuel

- Les quatre temps de l'entretien (bilan, besoins, orientation, action)
- Adopter une écoute active, un vocabulaire adapté et une attitude bienveillante pour garantir un dialogue de qualité et favoriser un échange ouvert
- Maîtriser le temps de parole (règle des 70/30)
- Réduire les discussions conflictuelles, s'appuyer sur les faits, recentrer sur le salarié
- Maîtriser les outils (supports, grilles d'évaluation, ...)
- Les supports préalables et de synthèse de l'entretien

### 3. Entretien annuel, une rencontre, un échange, des engagements

- Des objectifs SMART (Spécifiques, Mesurables, Ambitieux, Réalistes, dans le Temps)
- Les mots pour le dire
- Le langage verbal et non verbal
- Un intérêt, des objectifs et une stratégie commune
- La reconnaissance professionnelle
- Un management constructif qui donne du sens

### 4. Une posture adaptée au regard des consignes et tenant compte du contexte

- Conflit de génération
- Anticiper les situations de conflits
- S'affirmer face aux situations de tensions
- Respect des consignes et adaptations sur le terrain

## EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).
- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la réglementation qualité Qualiopi.  
Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.
- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.



## METHODES MOBILSEES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.



### REF : E 13

1 jour / Intra ou Inter établissements  
7h Présentiel

240 € HT par jour et par personne  
Tarif groupes sur devis

En supplément : Location de salle,  
de matériel supplémentaire, repas,  
déplacement

### ACCESSIBILITÉ :

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).

### POUR QUI :

Cadres et non cadres  
Groupe maximum 12 personnes

### PRÉREQUIS :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

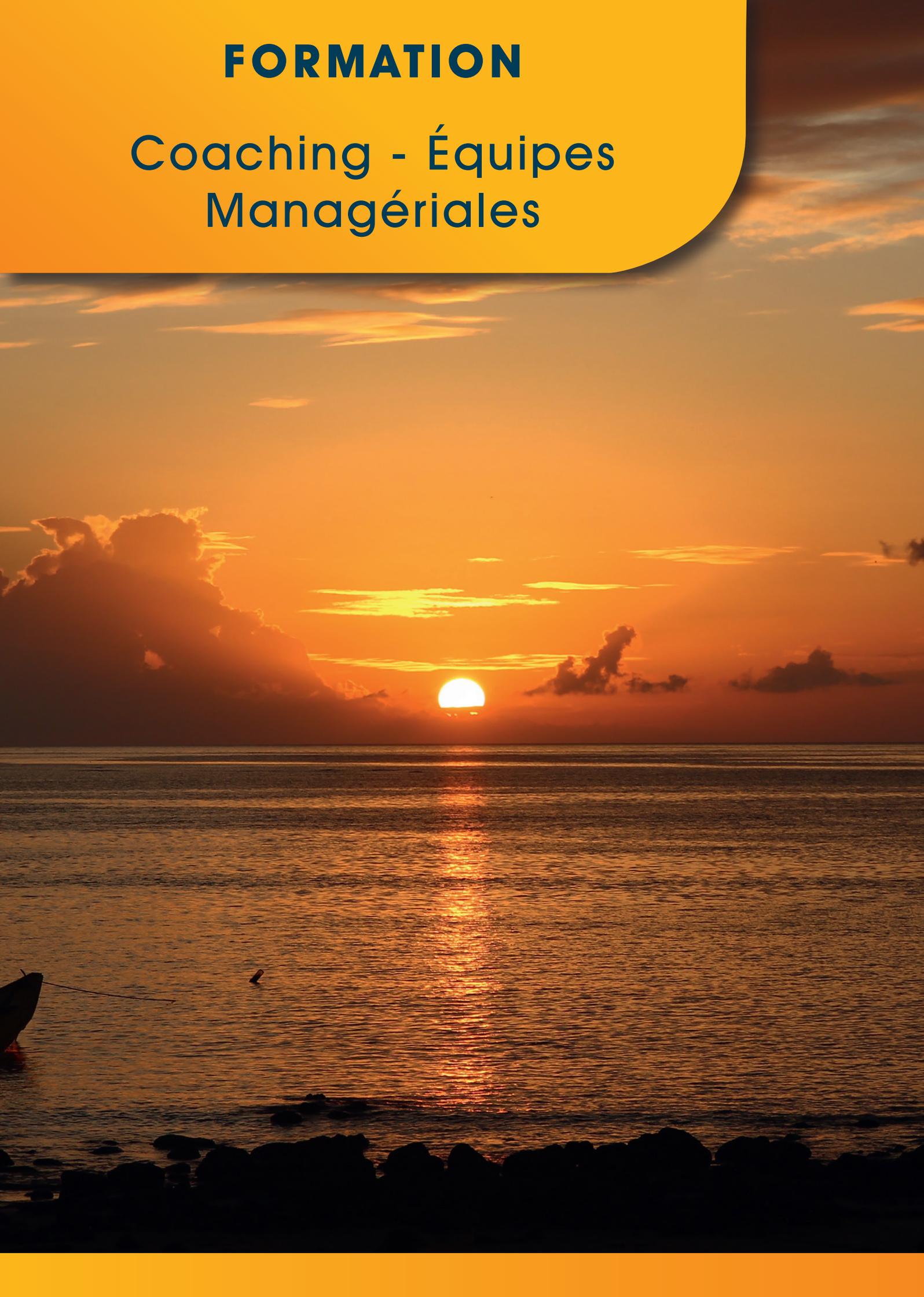
A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Analyser les différentes formes de conflits et maîtriser les techniques de communications adaptées
- Distinguer les personnalités à risque dans la gestion du conflit et les neutraliser
- Anticiper, discerner et analyser les éléments déclencheurs du conflit
- Adopter une communication constructive favorable au dialogue et à la résolution du conflit
- Maîtriser les « clés » de résolution de conflit en adoptant une posture professionnelle adaptée à la situation



**FORMATION**

**Coaching - Équipes  
Managériales**



# COACHING EQUIPES MANAGERIALES

## DE QUOI S'AGIT-IL ?

Vous avez besoin que vos encadrants développent, un langage, des pratiques communes dans le domaine du management. Vous voulez plus de fluidité dans l'animation des équipes. Vous souhaitez faire évoluer de manière globale le management au sein de votre organisation en respectant les valeurs fondatrices. C'est un enjeu majeur dans lequel vos équipes d'encadrants doivent être partie prenante.

Adapté aux situations de crise comme de plein développement, le coaching est avant tout un atout managérial qui permet de sortir des schémas tout faits, des représentations que les encadrants peuvent se faire de leur rôle. C'est donc un levier de transformation, enjeu majeur de l'organisation.

## NOTRE APPROCHE

Chaque participant se déploie à partir de ce qu'il est, de lui-même. C'est un cheminement « à deux » où le coach avance avec la personne coachée à partir d'actions et de comportements professionnels concrets. Être coaché c'est accepter de s'aventurer vers un chemin inconnu, d'emprunter des sentiers nouveaux pour avancer dans ses problématiques professionnelles.

Le coach aide la personne accompagnée à avancer, à explorer, à se révéler dans sa dimension managériale. Il n'apporte pas de technique ou de solutions mais favorise l'émergence de son potentiel en partant de ses expériences. L'évolution managériale est facilitée par la capacité de la personne accompagnée à s'impliquer dans le processus de changement de pratiques.

## PROGRAMME

1. Une posture managériale et un leadership
2. Prendre l'ampleur de l'identité de Dirigeant
3. Le facteur humain indissociable du fonctionnement de la structure
4. Des collaborateurs au service de l'action
5. Sécuriser, rendre acteur, valoriser les équipes
6. Donner du sens\*
7. Les éléments « toxiques » de management
8. Transformer une crise en opportunité de croissance
9. Mettre en place de nouveaux modes de relations, de collaborations et d'alliances
10. Développer la transversalité
11. Accompagner une évolution importante de votre environnement.

## POINTS FORTS

- Renforcer une dynamique de management privilégiant un climat de confiance, d'enthousiasme, de respect et de bienveillance,
- Mettre en valeur les compétences et potentiels de chaque professionnel pour un management constructif.

## OBJECTIFS

- Développer une posture de manager
- Découvrir ou révéler les clés managériales que l'on a en soi
- Donner des outils, des repères
- Faciliter la communication, les échanges transversaux



### POUR QUI :

Tout établissement, association ou équipe souhaitant aider ses encadrants à optimiser ses pratiques d'accompagnement managérial.

### PRÉREQUIS :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Il se déroule dans le cadre d'objectifs établis en amont du travail avec le responsable hiérarchique.
- La durée des séances et du coaching est adaptée suivant les besoins identifiés. Généralement il se déploie sur une dizaine de rencontres de 2h.
- Le coaching donne lieu à un bilan en final.
- Le coach adopte une déontologie de confidentialité
- Le contenu des séances est strictement confidentiel et n'est aucunement partagé avec le responsable hiérarchique ou l'employeur de la personne coachée.

2 jours / Intra ou Inter établissements

14h Présentiel

2200 € HT

Tarif groupes sur devis

En supplément : Location de salle,  
de matériel supplémentaire, repas,  
déplacement

### ACCESSIBILITÉ :

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).





**DILECTUS Formation et Conseils**  
Blaise d'HARCOURT  
« Le Bourg » - 71990 La Comelle  
Tél . 07 60 20 95 95 - Mail : blaise.dharcourt@dilectus.fr



**DILECTUS**  
Formation et Conseils

**Qualiopi**  
processus certifié

REPUBLICQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée  
au titre des catégories d'actions suivantes :  
**Actions de formation**

DÉLIVRÉE PAR



**ICPF**  
CERTIFICATION  
QUALITÉ



Accréditation  
N° 5-0616  
Portée disponible  
sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)

---

Société par actions simplifiée (Société à associé unique)  
SASU au capital de 2000€  
SIREN 828 161 463 / SIRET 828 161 463 00017  
REF N° C 7104 700210 7/1 /  
N° d'activité 27710268371  
TVA FR24828161463  
R.C.S Châlon sur Saône  
APE 8559 A