



# SERVICES À LA PERSONNE & services à domicile

OFFRE DE FORMATION



**IRFA**  
ÉVOLUTION

# VOUS AVEZ TOUTES LES RAISONS DE CHOISIR IRFA ÉVOLUTION

## Un acteur historique de la formation professionnelle

Depuis plus de 40 ans, IRFA Évolution, entité du Groupe IRFA Formation, se positionne sur le marché de la formation professionnelle à l'échelle nationale dans les secteurs du sanitaire, du social, du médico-social et des services à la personne.

Notre ancrage territorial & national prend ses origines aux valeurs humanistes, pionnières du groupe, accentuées par le savoir-faire et l'expérience des professionnels qui interviennent pour IRFA Évolution.

## Une raison d'être au cœur des ambitions salariales

Au sein d'IRFA Évolution, nous sommes convaincus que le développement des compétences et la formation constituent des leviers incontournables à la motivation et à la performance.

La volonté de se former est de plus en plus importante chez les salariés qui désirent, par ce biais, faire évoluer leur activité ou gagner en responsabilité.

## Des formations adaptées à vos besoins

Plus de 400 thèmes de formations « à la carte » (intra-établissement) dans divers domaines pour construire ensemble les formations qui répondent aux besoins spécifiques des établissements de santé et des structures médico-sociales.

## Une expertise des secteurs du social, du médico-social, du sanitaire et des services à la personne

Avec un réseau de plus de 1 200 formateurs dont l'expertise repose sur l'expérience terrain et l'actualisation régulière des connaissances, IRFA Évolution permet aux participants de gagner en compétences, d'approfondir leur savoir-être et d'évoluer dans leur vie professionnelle.

## Une politique handicap engagée

IRFA Évolution mobilise ses collaborateurs, ses locaux et ses outils pour adapter les moyens de la formation et ainsi accueillir, accompagner et former les publics en situation de handicap.

L'ensemble de nos lieux d'accueil est accessible aux personnes à mobilité réduite. Aussi, un Référent Handicap est identifié au sein de l'organisme.





## NOS CHIFFRES CLEFS

### Un engagement environnemental & sociétal

Depuis 2022, IRFA Évolution est partenaire du Cabinet SAMI pour la transition écologique de l'organisme de formation, visant à initier une démarche de réduction à la neutralité carbone de l'entreprise. Cet engagement s'accompagne de la lutte contre les discriminations par l'embauche de salariés BOETH, le recours à des ESAT réguliers ou encore la parité hommes-femmes au sein de l'organisme de formation.

### La qualité au cœur de la démarche

IRFA Évolution est certifié ISO 9001:2015 et Qualiopi, garantissant la conformité d'organisation, de conception et d'efficacité de l'organisme de formation et assurant un niveau de satisfaction optimal des participants.

En qualité d'organisme de formation reconnu et engagé, IRFA Évolution déploie toutes les ressources nécessaires sur l'ensemble du territoire pour assurer un service de haute qualité auprès des professionnels des secteurs du sanitaire, social, médico-social et des services à la personne.

**Qualiopi**  
processus certifié

REPUBLIQUE FRANÇAISE

la certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie « Services aux personnes »

ACTIONS DE FORMATION

ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE

ACTIONS PERMETTANT DE VALIDER LES ACQUIS DE L'EXPERIENCE



**DÉCOUVREZ  
LE CATALOGUE**  
+ de 400 formations  
en flashant le QR Code



# 22 000

salariés, participants, alternants ou  
demandeurs d'emploi formés chaque année

# +40

 Années  
d'expérience

# +500

Formations  
dont +400 pour la formation continue

# 1 000



Entreprises partenaires  
à l'échelle nationale



# 1 200

Formateurs  
dont 500 pour la formation continue

# 98,6%



de partenaires satisfaits en 2022



# FORMATIONS courtes

# CODÉVELOPPEMENT

*Le codéveloppement est une approche d'apprentissage qui mise sur les interactions entre les participants et l'intelligence collective afin d'impulser des changements efficaces et durables.*

*Le processus est guidé par un facilitateur formé au codéveloppement, respectueux des principes fondamentaux de l'approche : authenticité, autonomie, bienveillance et confidentialité.*



Public cible

Manager et directeur



Durée préconisée

8 séances de 2h30  
soit 20 heures



Modalité

Inter / Intra entreprise

## Objectifs

- Renforcer son efficacité par un travail de réflexion sur sa propre pratique
- Développer le sens de la collaboration et de l'efficacité collective dans une démarche de résolution de problèmes
- Apprendre à être centré « solution » et orienter les échanges vers l'action et l'émergence de solutions.
- Reconnaître sa valeur professionnelle et savoir la partager (être confirmé dans sa pratique)

## Contenus

Formation en six étapes où un participant présente un sujet professionnel et devient le client de la séance, les autres participants agissent en tant que consultants pour l'aider à avancer sur ce sujet.

- **Étape 1** : Exposé d'une Problématique, d'un Projet, d'une Priorité ou d'une Préoccupation par le client ( les 4 P )
- **Étape 2** : Clarification du sujet au cours d'un échange entre le client et les consultants
- **Étape 3** : Contrat établi entre le client et les consultants
- **Étape 4** : Consultation au cours de laquelle les consultants répondent au contrat établi
- **Étape 5** : Synthèse des apprentissages et plan d'action par le « client »
- **Étape 6** : Apprentissages et Régulation

## INTELLIGENCE COLLECTIVE

*L'intelligence collective, à travers des outils accessibles et stimulants, permet à un groupe de cheminer ensemble autour d'un sujet d'intérêt commun. Cette technique d'intervention permet de développer des synergies. En ce sens, elle favorise des actions coordonnées de la part des participants dans un but commun.*

*L'animateur se met au service du groupe en impulsant la créativité, l'innovation, la recherche de solution et la motivation. L'intelligence collective prône l'égalité entre les participants, et respecte et valorise chacun d'entre eux.*



**Public cible**

Manager et directeur



**Durée préconisée**

2 à 5 séances de 2h30  
soit 12 à 20 heures



**Modalité**

Inter / Intra entreprise

### Objectifs

- Développer le sens de la coopération et de l'efficacité collective
- Favoriser l'engagement et la motivation des équipes
- Apprendre à être centré « solution » et orienter les échanges vers l'action et l'émergence de solutions
- Valoriser les potentiels professionnels de chacun
- Repenser les modèles de management

### Contenus

Le cycle des séances commence par l'évocation du sujet d'intérêt commun et la définition de l'objectif final et des objectifs intermédiaires. Chaque séance suivante sera structurée par l'animateur avec différents outils d'intelligence collective pour répondre aux objectifs intermédiaires.

**Chaque séance se divise en différents temps :**

- Ice Breaker : Exercice favorisant une dynamique de groupe
- (À partir de la 3<sup>e</sup> séance ) Retour sur l'impact de la séance précédente
- Présentation de l'objectif intermédiaire traité
- Exercices d'intelligence collective
- Déclulsion

## AFFIRMATION DE SOI

*En mettant l'accent sur l'épanouissement personnel et le bien-être au travail, cette approche favorise une meilleure gestion des responsabilités et une communication assertive.*

*Elle encourage également une démarche collective, où la bienveillance envers soi-même et les autres constitue un levier essentiel pour le développement d'un environnement de travail harmonieux et productif.*



Public cible

Manager et directeur



Durée préconisée

14 heures



Modalité

Inter / Intra entreprise

### Objectifs

- Comprendre grâce à l'assertivité les principes de l'affirmation de soi
- Développer des ressources personnelles et le sentiment de contrôle
- Identifier les freins à l'affirmation de soi
- Pouvoir s'exprimer de façon juste et adaptée

### Contenus

#### Affirmation de soi & comportement

- Bases de la communication
- Les émotions liées à l'affirmation
- Les fondements du développement de soi
- Le filtre des stimuli entre l'environnement et soi-même

#### Les freins à l'affirmation de soi

- La faible estime de soi
- Les mécanismes réflexes de réponse
- Les schémas et routines défensives
- La dimension cognitive

#### Les leviers de l'affirmation de soi

- La reconnaissance des besoins et attentes

- S'exprimer sans agresser
- Les principes de la communication non-violente
- Oser exprimer ses pensées, ses opinions, ses sentiments
- Prendre conscience de ses émotions
- Verbaliser ses émotions

#### L'assertivité dans les relations

- Savoir exprimer une demande et l'exprimer de façon positive
- Savoir dire non
- Répondre aux critiques
- Faire face à l'agressivité et réagir aux situations conflictuelles

## LA PRÉVENTION DE L'ÉPUISEMENT

*L'épanouissement professionnel constitue un enjeu majeur pour notre bien-être. Dans cette optique, une approche préventive de l'épuisement, développée depuis une vingtaine d'années par Michelle Arcand et Lorraine Brissette au Québec, se révèle essentielle pour mieux se connaître et gérer son énergie, favorisant ainsi un équilibre entre nos aspirations personnelles et professionnelles, quel que soit notre statut.*

*Cette approche, axée sur la bienveillance envers soi-même et les autres, prend tout son sens dans une démarche collective de santé au travail.*



Public cible

Manager et directeur



Durée préconisée

14 heures



Modalité

Inter / Intra entreprise

### Objectifs

- Permettre aux personnes en formation d'acquérir une meilleure connaissance de leur énergie et sa dynamique personnelle
- Développer l'écoute de ses propres motivations au sein du système professionnel définissant des motivations collectives
- Renforcer la bienveillance envers soi-même et envers les autres
- Favoriser l'épanouissement professionnel

### Contenus

*Les séances sont structurées sur la base d'une méthode canadienne de prévention de l'épuisement qui s'articule autour de 6 thèmes :*

- **L'énergie** : Comprendre le fonctionnement de l'énergie personnelle et prendre conscience de ses attentes et motivations
- **Les responsabilités** : Différencier la culpabilité, la sur-responsabilité et la responsabilité et affirmer ses propres responsabilités
- **Les besoins** : Identifier ses besoins psychologiques et trouver des réponses à ces besoins dans le contexte professionnel
- **Les choix** : Encourager des choix favorables à l'épanouissement professionnel et prendre conscience des choix passifs qui entravent l'énergie
- **Les changements** : Mettre en œuvre des changements en accord avec les choix d'épanouissement professionnel et préserver son énergie (principes de Lowen)
- **L'engagement** : S'engager dans une approche bienveillante envers soi-même et les autres et favoriser une dynamique de groupe pour prévenir l'épuisement

# GESTION DU TEMPS & ORGANISATION DU TRAVAIL

*Dans un contexte où les exigences de résultat deviennent plus prégnantes, en même temps que les moyens stagnent ou diminuent, une gestion efficace du temps (individuel et collectif) est indispensable à l'atteinte des objectifs des établissements.*

*La formation permet d'interroger la gestion des tâches et l'articulation des priorités pour identifier les leviers d'amélioration.*



Public cible

Manager et directeur



Durée préconisée

14 heures



Modalité

Inter / Intra entreprise

## Objectifs

- Connaître les différents modèles d'organisation du travail et leurs incidences
- Savoir diagnostiquer l'adéquation des organisations internes, à la mission de l'établissement
- Intégrer le temps dans une fonction anticipatrice et régulatrice
- Utiliser des outils visant à mieux maîtriser la gestion du temps, pour soi-même ou les différentes composantes de l'équipe de travail

## Contenus

### Efficacité & gestion du temps :

- Les concepts
- Les "outils" et leur utilisation
- Le rôle de la logique et de la précision
- L'organisation de réunion

### Cadre de référence institutionnel :

- La fonction, le rôle, le statut
- Les objectifs de travail : décomposition en termes de tâches à accomplir
- La répartition des tâches au sein de l'équipe

### Gestion du temps :

- Seul et en équipe

### Dysfonctionnement & causes :

- Mauvaise hiérarchisation et/ou articulation
- Lenteurs de procédure ou des hommes
- Inadaptation chronique aux finalités de l'établissement

### Mise en place d'un contrat de changement :

- Des outils pour la gestion du temps
- Les freins aux changements
- La programmation dans le temps
- L'élaboration de moyen de contrôle du contrat de changement

## GESTION DU STRESS PROFESSIONNEL

*Le stress est l'un des principaux problèmes de santé au travail, déclaré derrière les maux de dos, les troubles musculosquelettiques et la fatigue. Les phénomènes de stress génèrent de nombreux troubles physiques et mentaux et peuvent aller jusqu'au burn-out et une relation aux usagers inadaptée.*

*Face à la souffrance liée au stress, il est possible de trouver des solutions personnalisées pour un confort professionnel optimisé.*



**Public cible**

Manager et directeur



**Durée préconisée**

21 heures



**Modalité**

Inter / Intra entreprise

### Objectifs

- Reconnaître les signes du stress, du syndrome d'épuisement professionnel et les rapporter à son contexte professionnel
- Comprendre et utiliser les mécanismes permettant de mieux définir les priorités, hiérarchiser les réponses et gérer les émotions qui leur sont inhérentes
- Comprendre à l'aide de techniques et d'apports théoriques comment gérer et prévenir le stress tout en conservant son exigence professionnelle
- S'approprier des outils et des techniques de gestion de stress afin d'améliorer son sentiment de bien-être dans le travail et le communiquer aux usagers

### Contenus

- Le stress : ses caractéristiques, ses manifestations
- Repérer les formes de situations stressantes et de souffrance
- Repérer les contextes générateurs de stress
- Repérer les comportements mis en place chez l'individu
- Les différentes formes de réponses aux situations de stress
- Au niveau du client ou du partenaire professionnel :
  - Les différentes situations de stress
  - L'apport des techniques psycho-corporelles
  - Rechercher des solutions individuelles

# PRÉVENTION ET GESTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

*Dans un contexte de médiatisation et de prise en compte par les pouvoirs publics et les partenaires sociaux des enjeux liés aux risques psychosociaux, intégrer la prévention de ces risques dans les pratiques managériales afin de les prévenir est aujourd'hui un enjeu majeur pour les responsables et cadres des établissements.*



Public cible

Manager et directeur



Durée préconisée

14 heures



Modalité

Inter / Intra entreprise

## Objectifs

- Disposer d'éléments de culture générale sur la question des risques psychosociaux (RPS)
- Identifier dans le travail quotidien et auprès des équipes les principaux signes de stress ou de « mal-être » au travail
- Savoir réagir à bon escient devant un collaborateur manifestement en souffrance et éviter les principaux écueils
- Créer un climat de prévention des risques avant leurs survenus

## Contenus

### Le concept de risque psychosocial

- Les principes de la prévention : santé physique et mentale
- Vers la qualité de vie au travail (QVT)
- Cadre juridique et les aspects légaux
- Le Document Unique
- Les conséquences des RPS

### Les formes de la souffrance au travail

- Stress, burn-out, dépression, suicide
- Harcèlement moral et sexuel
- Conflits, violence et agressivité, troubles comportementaux

### Identifier les risques au sein de son établissement

- Le manager au cœur de la prévention des RPS
- Les indicateurs liés à la santé & à la sécurité des salariés

### Accompagner la prévention des risques psychosociaux

- Mise en place d'un groupe projet
- Étapes et mise en place d'un plan de prévention global
- Leviers individuels, collectifs, organisationnels de la QVT
- Accompagnement du salarié en souffrance

## SENSIBILISATION AU REPÉRAGE & À L'ACCOMPAGNEMENT DU RISQUE D'ÉPUISEMENT

*L'objectif de cette sensibilisation est de permettre de mieux comprendre le processus de l'épuisement ainsi que les dynamiques personnelles et relationnelles qui sont en cause.*

*Cette acquisition de connaissances permettra de mieux repérer le risque d'épuisement et de disposer d'outils concrets pour les interventions.*



**Public cible**

Manager et directeur



**Durée préconisée**

21 heures



**Modalité**

Inter / Intra entreprise

### Objectifs

- Savoir repérer le risque d'épuisement
- Comprendre les mécanismes psychologiques en jeu
- Acquérir des outils d'accompagnement
- Développer des techniques d'intervention (écoute active, parole brève, etc)
- Savoir positionner la personne accompagnée au centre de la démarche

### Contenus

- **L'énergie :**  
Comprendre le fonctionnement de l'énergie & identifier les attentes / motifs d'action
- **La culpabilité :**  
Comprendre le fonctionnement de la spirale de la culpabilité, de la sur-responsabilité et attribuer les responsabilités équitablement
- **Les changements :**  
Accompagner les changements en liens avec les choix et transmettre les principes de Lowen
- **Les besoins :**  
Identifier les besoins et accompagner dans la recherche de solution
- **Le système :**  
Comprendre le fonctionnement des sphères dans lesquelles la personne évolue et l'aider à prendre conscience des rôles/règles qui l'influencent au quotidien
- **L'engagement :**  
Accompagner l'engagement dans une démarche de bienveillance

# COMMUNICATION DU MANAGER

*La fonction managériale implique de communiquer avec efficacité tout en sachant négocier et être à l'écoute pour mobiliser les acteurs autour des objectifs institutionnels.*

*La formation proposée vise le développement des compétences en communication managériale, en prenant conscience de son propre mode de communication et en acquérant de nouveaux savoir-être et des outils.*



Public cible

Manager et directeur



Durée préconisée

14 heures



Modalité

Inter / Intra entreprise

## Objectifs

- Prendre conscience de l'impact de la dimension relationnelle dans le management d'une équipe
- Diagnostiquer son style relationnel de manager
- Adapter sa communication aux différents objectifs visés et interlocuteurs concernés
- Savoir communiquer en situation de crise ou de conflit

## Contenus

- La communication : base du management
- Les principes de base d'une communication « efficace »
- La communication managériale
- L'organisation de la communication

## PILOTAGE DE RÉUNION

*Les réunions sont un moyen de partager, au sein d'un groupe de personnes, un même niveau de connaissance sur un sujet, un problème ou un projet et de prendre des décisions collectivement, afin qu'elles soient à la fois plus pertinentes, mieux comprises et acceptées de tous.*

*Pour qu'elles atteignent ce résultat, leur animateur doit à la fois disposer d'un savoir-faire méthodologique et faire la preuve d'un savoir-faire relationnel.*



Public cible

Manager et directeur



Durée préconisée

14 heures



Modalité

Inter / Intra entreprise

### Objectifs

- Savoir définir et préciser un problème
- Collecter les informations utiles à sa résolution
- Connaître les méthodes possibles de résolution de problème et choisir la plus adaptée à la situation rencontrée
- Repérer et mettre en oeuvre le positionnement et les attitudes clés de l'animateur de réunion de résolution de problèmes

### Contenus

- Les préalables à une réunion
- Les différentes étapes à respecter
- Les méthodes d'analyse de problème
- Construire des réponses et des solutions en réunion
- Conduire la réunion
- Les méthodes de recherche de solutions
- Le jeu des acteurs
- La prise de décision en réunion

# TUTORAT D'UN STAGIAIRE ET/OU D'UN SALARIÉ

Les cursus des formations sanitaires, sociales et médico-sociales font une large part à la formation sur le terrain, via des stages en établissements.

Il en résulte pour le secteur la nécessité de se donner les moyens de professionnaliser le rôle formateur de l'établissement, tant en direction des professionnels en formation que des diplômés nouvellement embauchés, qu'il convient d'intégrer.



Public cible

Manager et directeur



Durée préconisée

21 heures



Modalité

Inter / Intra entreprise

## Objectifs

- Repérer les principes et les enjeux d'un accueil et d'un accompagnement
- Développer les compétences dans l'accueil et l'accompagnement tutoral de participants ou de nouveaux salariés
- Acquérir des outils et des méthodes permettant l'évaluation du parcours de formation ou d'intégration
- Adapter ces outils à des accompagnements spécifiques (IDE, AS...)

## Contenus

### Le cadre législatif et le contexte de la formation

- Le référentiel de formation, le référentiel de compétences, le référentiel d'activité
- La qualification et l'agrément des stages, durée et répartition des stages
- La charte et le livret d'accueil et d'enca-drement, la convention de stage
- Le parcours en stage

### Principes et enjeux du tutorat

- Le rôle / la place des partenaires de stage

### Les processus d'apprentissage d'une personne

- Les paliers d'apprentissage, les conditions d'acquisition en situation d'apprentissage

### La mise en œuvre de l'accompagnement de stage : une méthodologie de construction des compétences

- Accueillir, évaluer, mettre en place les objectifs opérationnels

## MANAGER LES DIFFÉRENTS TYPES DE PERSONNALITÉS & ACCOMPAGNER LEUR CONDUITE DE CHANGEMENT

*Le manager doit apprendre à canaliser les différents types de personnalités. Il est essentiel d'identifier et de comprendre le fonctionnement psychologique et socio adaptatif des personnalités difficiles au travail, afin d'y adapter et de perfectionner sa communication et de choisir la meilleure posture managériale.*



Public cible

Manager et directeur



Durée préconisée

21 heures



Modalité

Inter / Intra entreprise

### Objectifs

- Savoir repérer et distinguer les différents types de personnalités difficiles en milieu professionnel
- Disposer d'outils managériaux pour gérer les personnalités difficiles
- Adapter sa communication face aux personnalités difficiles
- Conduire le changement vers un fonctionnement collaboratif

### Contenus

- Repérer et différencier les différents types de personnalités difficiles
- Mieux se connaître dans son management pour améliorer sa communication avec les collaborateurs difficiles
- Mieux percevoir les collaborateurs pour mieux communiquer
- Pratiquer un management d'influence face aux comportements
- Gérer son stress face aux situations difficiles
- Mettre en place une stratégie de changement auprès des collaborateurs difficiles

# GESTION DES SITUATIONS DÉLICATES ET DES CONFLITS

Les structures rencontrent des situations délicates qui, parfois, se transforment en conflit.

Cette formation vous accompagne dans l'évolution de vos pratiques en apportant une méthodologie sur les compétences à mettre en oeuvre et les outils de médiation à proposer.



Public cible

Manager et directeur



Durée préconisée

14 heures



Modalité

Inter / Intra entreprise

## Objectifs

- Comprendre en quoi les conflits sont inhérents à toute activité et toute équipe, repérer les dimensions positives du conflit
- Repérer et analyser les origines, les types de conflits et les processus à l'oeuvre dans les situations de conflit
- Clarifier le positionnement de l'encadrant dans le processus de résolution des conflits
- Acquérir des outils et des savoir-faire spécifiques à la gestion et la résolution de conflits, dans une perspective « zéro perdant »

## Contenus

- Le conflit, c'est quoi ? Généralités
- Origines et différents types de conflits
- Le processus de montée en conflit
- Les compétences à mettre en oeuvre pour faire face et gérer le conflit

## CERTIFICATION CLÉA

Le CLÉA est la première certification interprofessionnelle à destination des salariés et demandeurs d'emploi peu qualifiés ou non diplômés.

Reconnue partout en France et dans les entreprises de tous les secteurs, la certification professionnelle CLÉA vous permet de valoriser vos compétences acquises auprès de vos employeurs et recruteurs, d'acquérir de nouvelles compétences le cas échéant et d'avancer dans votre parcours professionnel.



**Public cible**

Tout professionnel



**Durée préconisée**

Selon besoins



**Modalité**

Inter / Intra entreprise

### Objectifs

#### Pour le salarié :

- Gagner en confiance en validant une première certification
- Se former sur les compétences de base
- Sécuriser le parcours professionnel
- Évoluer dans l'entreprise
- Par la suite, apprendre un autre métier
- Acquérir d'autres certifications dans un second temps

#### Pour l'employeur :

- Motiver, valoriser et fidéliser les salariés concernés
- Proposer de nouvelles missions, l'accès à des formations, une évolution de poste

### Contenus

- La communication en français
- L'utilisation des règles de base de calcul et du raisonnement mathématique
- L'utilisation des techniques usuelles de l'information et de la communication numérique
- L'aptitude à travailler dans le cadre de règles définies d'un travail en équipe
- L'aptitude à travailler en autonomie et à réaliser un objectif individuel
- La capacité d'apprendre à apprendre tout au long de la vie
- La maîtrise des gestes et postures et le respect des règles d'hygiène, de sécurité et environnementales élémentaires

# COMMUNICATION & TRAVAIL D'ÉQUIPE

*La qualité de l'accompagnement des usagers dépend pour une part non négligeable de la qualité de la communication entre les différents acteurs professionnels.*

*Pour communiquer efficacement, chacun doit avoir envie de communiquer, savoir quoi communiquer, repérer à qui l'information est utile, connaître et choisir les canaux et supports les plus appropriés.*



Public cible

Manager et directeur



Durée préconisée

21 heures



Modalité

Inter / Intra entreprise

## Objectifs

- Resituer l'importance de la communication professionnelle au service du projet d'accompagnement des usagers
- Identifier les composantes relationnelles et organisationnelles de toute pratique professionnelle d'équipe
- Développer les compétences individuelles en matière de communication
- Repérer les sources de dysfonctionnement pour mieux les prévenir et/ou de les gérer

## Contenus

- L'équipe de travail
- Les principes de base d'une communication "efficace"
- La communication en équipe de travail
- L'organisation de la communication
- Les capacités, enjeux dans le travail d'équipe

## COMMUNICATION ASSERTIVE

*L'assertivité, c'est la conciliation du respect de soi-même et de celui des autres. C'est donner sa pleine place à autrui, sans se renier, sans culpabilité, tout en sachant dire non quand cela est nécessaire. C'est l'affirmation de sa personnalité sans soulever de mouvements hostiles de la part de son entourage.*

*Entrer dans une communication assertive, c'est saisir ce qui est important dans le respect et la bienveillance des émotions et paroles d'autrui et ce qui peut faire frein à son développement.*



Public cible

Manager et directeur



Durée préconisée

21 heures



Modalité

Inter / Intra entreprise

### Objectifs

- Donner une définition de la communication interpersonnelle
- Connaître les éléments de la communication assertive ((bienveillante, constructive et positive)
- Utiliser ces éléments de communication dans la relation avec les interlocuteurs concernés
- Développer son assertivité au service de sa communication

### Contenus

- Ce que permet la communication interpersonnelle
- Définir l'assertivité et ses capacités de communicant assertif
- Poser le cadre d'une communication assertive
- Communiquer de façon assertive dans les situation difficiles

# CERTIFICATION TOSA

## TABLEUR EXCEL

La certification TOSA est une évaluation standardisée des compétences informatiques dans les domaines de la bureautique (Excel, Word, PowerPoint, etc.) et de la programmation. Elle permet de mesurer objectivement le niveau de maîtrise d'un individu dans ces outils et technologies.

Reconnue sur le marché de l'emploi, cette certification constitue un atout pour les professionnels en démontrant leur expertise et en facilitant leur insertion professionnelle. Elle offre également un référentiel clair pour évaluer les compétences et favoriser le développement continu des connaissances et compétences numériques.



Public cible

Tout professionnel



Durée préconisée

35 à 70 heures



Modalité

Inter / Intra entreprise

### Objectifs

**Acquérir les opérations de création, formatage, modification et utilisation d'un tableur :**

- Environnement (sauvegarder, imprimer..)
- Calculs (formules, fonction...)
- Gestion des données (trier, tableaux croisés...)
- Mise en forme (formatage de cellules, tableaux...)
- Créer des graphiques ou des diagrammes

### Contenus

- Environnement - Découverte du logiciel
- Cellules - Insertion et sélection - Edition et tri - Copie, Déplacement et Suppression
- Feuille de calcul - Lignes et colonnes - Gestion des feuilles de calcul
- Formules & fonctions - Calculs absolus & relatifs - Formules arithmétiques - Fonctions simples et logiques
- Mise en forme - Nombre et dates - Formatage des contenus - Alignement et bordures
- Graphiques - Création - Édition

## ICDL : PASSEPORT DE COMPÉTENCES INFORMATIQUE EUROPÉEN

*Dans un monde de plus en plus numérique, les compétences informatiques sont devenues indispensables dans de nombreux domaines professionnels.*

*En obtenant la certification ICDL, on démontre sa maîtrise des outils et logiciels essentiels, ce qui renforce son employabilité et ses opportunités de carrière. De plus, la formation ICDL permet d'acquérir une base solide en informatique, ce qui facilite l'adaptation aux nouvelles technologies et encourage le développement continu des compétences numériques.*



Public cible

Tout professionnel



Durée préconisée

Selon besoins



Modalité

Inter / Intra entreprise

### Objectifs

- Évaluer objectivement les compétences informatiques dans les domaines de la bureautique et de la programmation
- Certifier le niveau de maîtrise des outils et technologies liés à la bureautique
- Faciliter l'insertion professionnelle en attestant de l'expertise dans ces domaines
- Fournir un référentiel clair pour évaluer les compétences et permettre une comparaison entre les candidats
- Encourager le développement continu des connaissances et compétences numériques

### Contenus

*La certification ICDL comporte plusieurs modules portant sur différentes thématiques définis par un référentiel international couvrant l'ensemble des compétences numériques/bureautique :*

- Traitement de texte
- Tableurs, Bases de données
- Présentation
- L'essentiel de l'ordinateur
- L'essentiel du web
- Édition image
- Edition Site web
- Travail collaboratif en ligne
- Sécurité des Technologies d'Information

# EXCEL : AVANCÉ

## FORMULES ET CALCULS

Excel est largement utilisé dans le monde professionnel pour ses fonctionnalités avancées de formules et de calculs.

Grâce à ces fonctionnalités, les utilisateurs peuvent effectuer des opérations mathématiques, des analyses statistiques et des modèles financiers de manière précise et automatisée. Cela permet d'optimiser les processus, d'accélérer les calculs et de prendre des décisions éclairées basées sur des données précises.



Public cible

Tout professionnel



Durée préconisée

7 heures



Modalité

Inter / Intra entreprise

### Objectif

- Effectuer des des calculs dans un tableau et formules avancées

### Contenus

- **Effectuer des calculs simples :**  
Saisie d'une formule de calcul
- **Saisir et modifier des formules :**  
Somme et autres calculs simples, recopie de cellules adjacentes
- **Calculer des pourcentages**
- **Utiliser les fonctions élaborées de texte :** Conversion de données et fonctions texte
- **Utiliser les fonctions élaborées de date :** Calculs d'heures et de dates
- **Utiliser les fonctions élaborées de finance :** fonctions financières
- **Utiliser les fonctions élaborées de conditions :** Condition avec ET, OU, NON, imbriquées, fonctions conditionnelles, formules matricielles
- **Appliquer des références absolues :**  
Référence absolue dans une formule et nom d'une plage de cellules
- **Utiliser les différents types de copier-coller :** Copie de valeurs, copie avec liaison ou transposition
- **Calculer selon des critères :** Saisie des fonctions de calcul ry condition simple
- **Mettre ses données en forme en fonction de leurs valeurs :**  
Appliquer une mise en forme conditionnelle, gestion des mises en forme conditionnelles, format personnalisé

## WORD : AVANCÉ

### PUBLIPOSTAGE ET FORMULAIRES

*L'utilisation de Word dans le monde professionnel, en particulier pour le publipostage et les formulaires, présente de nombreux avantages pour les entreprises.*

*Elle permet d'économiser du temps en automatisant les tâches répétitives et en facilitant la personnalisation des communications. De plus, l'utilisation de formulaires simplifie la collecte et l'organisation des données, ce qui contribue à une meilleure productivité et à une gestion plus efficace des informations au sein de l'entreprise.*



**Public cible**

Tout professionnel



**Durée préconisée**

7 heures



**Modalité**

Inter / Intra entreprise

#### Objectifs

- Maîtriser les fonctionnalités avancées de Word pour les publipostages efficaces
- Apprendre à fusionner des données externes dans des lettres, des enveloppes et des courriers électroniques personnalisés
- Concevoir des formulaires interactifs professionnels
- Utiliser les contrôles de saisie et les listes déroulantes pour faciliter la collecte d'informations

#### Contenus

##### Gestion du publipostage

- Création d'une enveloppe ou d'une étiquette d'adresse
- Mailing : associer une liste à un document
- Insertion de champs dans un mailing
- Exécution d'un mailing
- Modification des destinataires
- Ajout et suppression de destinataires
- Tri d'une liste de destinataires
- Sélection d'enregistrements à imprimer
- Préparation d'étiquettes par mailing
- Date et heure système

##### Créer et utiliser des formulaires

- Création d'un formulaire
- Protection et utilisation d'un formulaire

##### Automatiser les tâches

- Macro-commande

# OUTLOOK : AVANCÉ

## OPTIMISER SON UTILISATION

Optimiser l'utilisation d'Outlook dans un contexte professionnel revêt une importance cruciale pour accroître l'efficacité et la productivité.

En explorant les fonctionnalités avancées telles que les règles de messagerie sophistiquées, les dossiers de classement stratégiques et la planification minutieuse des réunions, les utilisateurs peuvent rationaliser leurs flux de travail, gagner un temps précieux et mieux organiser leurs communications et leurs engagements.

 **Public cible**

Tout professionnel

 **Durée préconisée**

7 heures

 **Modalité**

Inter / Intra entreprise

### Objectif

- Utiliser la messagerie efficacement

### Contenus

#### Gestion des rendez-vous

- Création d'un rendez-vous ou d'un événement
- Rendez-vous ou événement répétitif
- Personnalisation du calendrier
- Impression du calendrier et de ses éléments

#### Amélioration de son efficacité

- Groupe de contacts
- Classement et tri des contacts
- Gestion d'une tâche
- Gestion des notes
- Déplacement ou copie d'éléments
- Transmission d'un contact par messagerie
- Personnalisation de l'affichage
- Filtrer et rechercher dans un tableau croisé dynamique

#### Traitement et suivi des messages

- Gestion des messages lors de l'envoi

- Options de distribution d'un message
- Indicateur de suivi d'un message
- Modèles ou formulaires pour les messages

#### Maîtrise d'Outlook

- Actions rapides
- Rappel et renvoi d'un message
- Carte de visite électronique
- Gestion de l'affichage Conversation
- Gestion des options générales de messagerie

#### Pour en savoir encore plus

- Archivage des messages
- Optimisation de la taille de la boîte aux lettres
- Gestion du courrier indésirable
- Partage d'un dossier
- Groupe de calendriers
- Partage de calendriers

## EXCEL : AVANCÉ

### BASES DE DONNÉES GRAPHIQUES & TABLEAUX CROISÉS DYNAMIQUES

*En acquérant des compétences avancées dans Excel, vous serez en mesure d'exploiter pleinement les fonctionnalités du logiciel pour effectuer des calculs complexes, analyser des données et créer des tableaux de bord professionnels.*

*Vous apprendrez à utiliser des formules et des fonctions avancées, à créer des graphiques dynamiques, à effectuer des analyses de données, à utiliser des tableaux croisés dynamiques et à automatiser des tâches répétitives grâce aux macros.*



Public cible

Tout professionnel



Durée préconisée

7 heures



Modalité

Inter / Intra entreprise

#### Objectif

- Créer une base de données, un graphique & exploiter les tableaux croisés dynamiques

#### Contenus

##### **Créer et compléter la base de données**

- Création et gestion d'un tableau
- Présentation et tri des données d'un tableau
- Calculs automatiques dans un tableau
- Critère de validation
- Calculer des sous-totaux
- Filtrer les données
- Filtres personnalisés
- Valeurs vides et doublons
- Utilisation d'une zone de critères
- Utiliser les fonctions base de données
- Statistiques avec zone de critères

##### **Créer et personnaliser des graphiques élaborés**

- Création et déplacement d'un graphique
- Gestion d'un graphique
- Sélection d'éléments d'un graphique

##### • Ajout et suppression d'éléments

- Mise en forme des éléments du graphique
- Modification des éléments du graphique
- Légende et zone de traçage
- Modification des étiquettes de données
- Séries de données & axes d'un graphique
- Gestion des séries

##### **Créer, modifier et filtrer des tableaux croisés dynamiques**

- Création d'un tableau croisé dynamique
- Modification d'un tableau croisé dynamique
- Sélection, copie, déplacement et suppression dans un tableau croisé dynamique
- Disposition et mise en forme d'un tableau croisé dynamique
- Filtrer et rechercher dans un tableau croisé dynamique

# PRÉVENTION & SECOURS CIVIQUE

## NIVEAU 1

La formation *Prévention et Secours Civiques de niveau 1 (PSC1)* est un programme de formation courte visant à initier les participants aux gestes de premiers secours. Elle permet d'acquérir les connaissances de base en matière de secourisme et d'apprendre à réagir efficacement en cas d'accident ou de situation d'urgence.

La formation, d'une durée d'une journée, est ouverte à tous et délivre une attestation de compétences en premiers secours. Elle permet d'être prêt à intervenir et à porter assistance en cas de besoin.



Public cible

Tout professionnel



Durée préconisée

7 heures



Modalité

Inter / Intra entreprise

### Objectifs

**La formation forme les participants aux gestes de premiers secours, leur permet de réagir de manière efficace en cas d'accident ou de situation d'urgence, et de développer des comportements adaptés face à l'urgence :**

- Prévenir les accidents domestiques
- Protéger
- Alerter, décrire des situations, intervenir dans les situations

### Contenus

- L'obstruction des voies aériennes par un corps étranger : la désobstruction des voies aériennes si elles sont totalement bouchées et l'empêchement de toute aggravation en cas d'obstruction partielle
- Les hémorragies externes : l'arrêt ou la limitation de la perte de sang de la victime et l'action de retarder l'installation d'une détresse qui peut entraîner la mort
- Les plaies : le repérage de la gravité afin d'adopter une conduite à tenir adaptée
- Les brûlures : le repérage de la gravité et la nature afin d'adopter la conduite à tenir adaptée
- Les traumatismes : la non mobilisation de la victime
- Le malaise : la mise au repos, le recueil et la transmission

## SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL (SST)

*La qualité de l'accompagnement des usagers dépend pour une part non négligeable de la qualité de la communication entre les différents acteurs professionnels.*

*Pour communiquer efficacement, chacun doit avoir envie de communiquer, savoir quoi communiquer, repérer à qui l'information est utile, connaître et choisir les canaux et supports les plus appropriés.*



**Public cible**

Tout professionnel



**Durée préconisée**

14 heures



**Modalité**

Inter / Intra entreprise

### Objectifs

**À l'issue de la formation, les participants seront capables de :**

- Alerter et protéger rapidement et efficacement
- Secourir les autres professionnels en cas d'urgence avec les gestes adaptés aux situations
- Adapter les techniques aux risques spécifiques du SST (risque électrique, de manipulation de produits toxiques ou corrosifs) et aux risques spécifiques à l'entreprise

### Contenus

- Être capable d'intervenir face à une situation d'accident du travail
- Être capable d'examiner la(les) victime(s) avant/et pour la mise en oeuvre de l'action choisie en vue du résultat à obtenir
- Être capable de faire alerter ou alerter en fonction de l'organisation des secours dans l'entreprise
- Être capable de secourir la(les) victime(s) de manière appropriée
- Être capable de mettre en application ses compétences de SST au service de la prévention des risques professionnels dans son entreprise
- Être capable de situer son rôle de SST dans l'organisation de la prévention de l'entreprise

## HABILITATION ÉLECTRIQUE BS, BE MANŒUVRES : OPÉRATIONS SIMPLES ET MANŒUVRES

*Cette formation réglementaire destinée aux professionnels amenés à effectuer des travaux sur des installations électriques. Elle permet d'acquérir les compétences nécessaires pour réaliser en toute sécurité des opérations simples et des manœuvres sur des équipements électriques basse tension.*

*Cette habilitation est obligatoire pour toute personne travaillant à proximité de pièces nues sous tension ou effectuant des opérations sur des installations électriques, conformément aux dispositions de la norme NF C 18-510.*



### Public cible

Tout personnel d'exploitation ou d'entretien appelé à effectuer des opérations simples, interventions de remplacement et de raccordement et/ou des manœuvres



### Durée préconisée

14 heures



### Modalité

Inter / Intra entreprise

### Objectif

- Intervenir sur des équipements de l'établissement en respectant les règles de sécurité électriques

### Contenus

- Notions élémentaires d'électricité
- Le courant électrique et le corps humain
- Évolution de la réglementation en électricité
- Travaux d'ordre non électrique
- Appareillage de sectionnement, commande et protection
- Opérations sur tout ou partie d'un ouvrage électrique
- Incidents et accidents sur les ouvrages électriques

## GESTES ET POSTURES PORT DE CHARGES LOURDES

*Dans de nombreux secteurs professionnels, les tâches qui impliquent le port de charges lourdes sont courantes. Il est donc essentiel d'apprendre les techniques appropriées pour éviter les blessures et les troubles musculo-squelettiques.*

*Cette formation vous permettra d'acquérir les connaissances nécessaires pour adopter les bonnes pratiques en matière de gestes et de postures, et ainsi prévenir les risques professionnels liés à la manipulation de charges lourdes.*



Public cible

Aide à domicile



Durée préconisée

21 heures



Modalité

Inter / Intra entreprise

### Objectifs

- Connaître et comprendre les pathologies de la colonne vertébrale et leurs conséquences économiques et sociales
- Disposer des connaissances essentielles concernant les gestes et postures de travail, la manutention
- Être en capacité d'adopter et d'appliquer les principes généraux des gestes et postures de travail, lors de différents types d'activités
- Mettre en place une stratégie de prise en charge pluridisciplinaire
- Acquérir des modes de pensées et d'analyse permettant de trouver, par soi même, des solutions aux situations nouvelles

### Contenus

- Rappels : le dos et son « fonctionnement »
- Les principes généraux relatifs aux gestes et postures de travail
- La mise en œuvre de ces principes en situation concrète
- Les différents éléments à prendre en compte avant tout acte de manutention
- Ergonomie au quotidien

# GESTES & POSTURES ADAPTÉS À L'ENTRETIEN DES LOCAUX

*Dans le domaine de l'entretien des locaux, adopter les bonnes pratiques en matière de gestes et postures est essentiel pour préserver votre santé et votre bien-être au travail. C'est pourquoi nous vous proposons une formation spécialisée axée sur les gestes et postures adaptés à l'entretien des locaux.*

 **Public cible**

Aide à domicile

 **Durée préconisée**

14 heures

 **Modalité**

Inter / Intra entreprise

## Objectifs

### Prévenir tout risque d'accident corporel en :

- Choissant et utilisant les techniques relatives aux bonnes postures de travail, à l'ergonomie du poste de travail
- Adaptant ces techniques au contexte spécifique de chaque stagiaire
- Acquérant des modes de pensées et d'analyse permettent de trouver, par eux-mêmes des solutions aux situations nouvelles

## Contenus

### Le dos et son "fonctionnement"

- Anatomie, biomécanique et pathologie de la colonne vertébrale
- Principes de base relatifs à la prévention des lombalgies
- Les accidents du travail et les lombalgies

### Rappel des principes généraux relatifs aux gestes et postures de travail :

- L'équilibre et les appuis
- La protection rachidienne, "verrouillage lombaire et caisson abdominal"
- L'utilisation de la force des membres inférieurs et du poids du corps
- L'importance de la souplesse des membres inférieurs
- Les différentes prises et postures

### Mise en œuvre de ces principes en situation

- Port de charges lourdes ou encombrantes
- Manutentions à risques
- Gestes et postures liés à l'utilisation de matériels spécifiques

### Éléments à prendre en compte avant d'agir :

- L'environnement architectural
- Les moyens techniques à disposition

### Ergonomie au quotidien

- Gymnastique et étirements
- Mise en application des principes de manutention dans les activités quotidiennes professionnelles et extra professionnelles

## PRENDRE SOIN DE SOI POUR MIEUX PRENDRE SOIN DES AUTRES

À travers une double approche, conceptuelle et pratique, cette formation donne les clés propres aux mécanismes cognitifs, émotionnels, corporels en jeu dans la relation d'aide et apporte tous les éléments factuels nécessaires à la détente, au lâcher-prise tout en alertant sur les signaux corporels.

La notion de « bonne distance » entre l'aidé et l'aidant est posée et reste fondamentale tout au long de cette formation.



Public cible

Aide à domicile



Durée préconisée

14 heures



Modalité

Inter / Intra entreprise

### Objectifs

- Comprendre les points de tension dans sa pratique professionnelle et apprendre à les gérer et à les diminuer
- Savoir se ménager dans la relation aidant - aidé
- Améliorer sa tolérance aux situations relationnelles difficiles
- Explorer la dimension psycho corporelle de la relation à soi et à l'autre
- Améliorer ses capacités d'adaptation à autrui
- Être dans une présence plus juste dans la relation d'aide

### Contenus

#### La relation d'aide : approche conceptuelle

- Mécanismes cognitifs, émotionnels & corporels en jeu dans la relation
- Comprendre sa réactivité émotionnelle & ses comportements
- Comprendre ce qui fait le plus résistance dans sa pratique pour pouvoir apporter des solutions
- Acceptation de la réalité des situations et non des représentations que l'on s'en fait
- Identité personnelle et identité professionnelle
- Miroir relationnel et image de soi
- Apprendre à se décentrer pour prendre du recul
- Avoir une réflexion éthique

#### La relation d'aide : par la pratique

- Prendre conscience de ses tensions et de leurs mécanismes, de leur contexte d'apparition
- Explorer sa capacité à "lâcher prise" et prendre conscience des écarts
- Rechercher des contextes favorisant le lâcher prise et savoir l'exploiter à tout moment. Le confronter aux situations tensionnelles pour réduire les tensions, le stress au quotidien
- Favoriser la prévention en repérant ce qui fait «écho» dans son corps
- Travail sur la "bonne distance" : distance physique, distance psychique

# FRANÇAIS LANGUE ÉTRANGÈRE

*Dans le domaine des services à la personne, la maîtrise de la langue française joue un rôle essentiel. En effet, en acquérant des compétences linguistiques solides, vous serez en mesure de communiquer efficacement avec les clients, comprendre leurs besoins spécifiques et offrir un service de qualité.*

*La langue française devient ainsi un atout majeur pour votre insertion sociale et professionnelle dans ce secteur en pleine expansion.*



## Public cible

Public ayant des besoins en langue française



## Durée préconisée

Selon besoins



## Modalité

Inter & Intra entreprise

## Objectif

- Interagir dans des situations socio-professionnelles variées nécessaires à une insertion durable

## Contenus

- Communiquer et interagir à l'oral et à l'écrit en situation socioprofessionnelle
- Faciliter l'intégration sociale, économique et citoyenne
- Utiliser les techniques usuelles de l'information et de la communication numérique
- Se repérer dans l'espace et le temps (arithmétique, unités de temps...)
- Préparer sa candidature à l'emploi

## LA BIENTRAITANCE

*La bientraitance implique de penser l'autre, de réfléchir à ses besoins, à ses droits et d'y adapter sa pratique professionnelle. Elle correspond à une pratique active : j'agis dans le respect de la personne accompagnée.*

*L'identification & l'inscription des actes bien-traitants dans sa pratique professionnelle, sa prise en soins de la personne dans le respect de ses besoins et de ses droits sont une source de qualité de vie pour tous.*



Public cible

Aide à domicile



Durée préconisée

14 heures



Modalité

Inter & Intra entreprise

### Objectifs

- Reconnaître les situations de bientraitance et de maltraitance
- Appréhender le cadre éthique et juridique concernant la maltraitance et la bientraitance
- Susciter une dynamique de bientraitance dans les interventions à domicile

### Contenus

- Le cadre de référence : définitions - droits des personnes âgées
- La maltraitance : un risque pour les personnes accompagnées
- La bientraitance : un concept pour l'accompagnement
- La bientraitance : une pratique avant tout
- La bientraitance : une démarche professionnelle

# ACCOMPAGNER À DOMICILE

## LES PERSONNES ATTEINTES D'UN CANCER

*Le cancer et ses nombreux traitements entraînent souvent une perte rapide d'autonomie de la personne âgée. C'est par une bonne compétence de la maladie et ses implications que les professionnels de l'aide à domicile peuvent mieux accompagner et soutenir les personnes atteintes de cancer.*



Public cible

Aide à domicile



Durée préconisée

21 heures



Modalité

Inter & Intra entreprise

### Objectifs

- Avoir des outils de compréhension et de connaissance sur le cancer
- Mieux appréhender l'accompagnement à domicile des personnes atteintes d'un cancer et de leur famille
- Travailler sur la distance nécessaire
- Savoir être en relation et se positionner vis-à-vis des aidants
- Mettre en exergue, en relation aux différents thèmes abordés, l'importance de la relation avec les aidants, la notion de confidentialité, de discrétion, d'intimité, d'écoute du besoin

### Contenus

- Que signifie pour chacun de nous
- L'annonce du diagnostic et du pronostic
- Le parcours de soin d'une personne atteinte d'un cancer
- Connaissance et respect des mécanismes de défense
- La relation au corps cancéreux
- Les implications personnelles et sociales de la maladie
- La souffrance des professionnels : les différents types de réactions à cette souffrance
- Place et rôle de la famille et des amis

## LES CONDUITES ADDICTIVES

*Les professionnels sont confrontés de plus en plus souvent à une pluralité de conduites addictives qui viennent percuter la prise en charge de l'usager.*

*Cette formation visera à permettre aux participants de mieux identifier les phénomènes de conduites addictives et les réponses possibles à intégrer dans l'accompagnement.*



**Public cible**

Aide à domicile



**Durée préconisée**

14 heures



**Modalité**

Inter / Intra entreprise

### Objectifs

- Interroger sa pratique et analyser son positionnement professionnel dans la prise en charge des personnes présentant des conduites addictives
- Comprendre la problématique addictive
- Connaître les différents types d'addiction et les comportements associés ainsi que les principaux dispositifs thérapeutiques
- Connaître les modes d'approche thérapeutique des troubles addictifs au service des pratiques d'accompagnement
- Développer un savoir-faire relationnel et des attitudes professionnelles dans l'interaction avec la personne ayant des troubles addictifs

### Contenus

- Approche sociale, culturelle et juridique des addictions
- Les différentes addictions
  - Les substances psycho-actives
  - Les autres formes d'addictions
- Du comportement d'usage au comportement à risques
- Les personnes à risque
- Savoir agir et réagir

# AGRESSIVITÉ & VIOLENCE

*Les professionnels sont souvent démunis face à des situations qu'ils subissent plus qu'ils ne les gèrent ou préviennent. Les manifestations au quotidien sont d'ordre très divers, et peuvent générer des difficultés et/ ou risques également pour les personnes accompagnées.*

*Avoir une réflexion sur la mise en relation, la prévention et la gestion des passages à l'acte permet de préserver des modes relationnels apaisés.*



**Public cible**

**Tout professionnel  
confronté  
aux comportements  
agressifs / violents**



**Durée préconisée**

**Selon besoins**



**Modalité**

**Inter & Intra entreprise**

## Objectifs

- Définir les notions d'agressivité et de violence
- Repérer les mécanismes d'agressivité et de violence
- Identifier les différentes expressions d'agressivité et de violence
- Identifier les répercussions des situations de violences et d'agressivité
- Envisager les attitudes possibles et les moyens, tant personnels qu'institutionnels, à mettre en œuvre dans l'objectif d'une prise en charge adaptée des comportements violents ou agressifs.

## Contenus

- Agressivité et violence : définitions
- Signification de l'agressivité et de la violence de la personne
- Le professionnel face à l'agressivité ou la violence
- La gestion du stress et des émotions du professionnel

## LA TOILETTE

*La formation proposée sur le thème de la toilette doit dépasser le simple apport de “techniques” visant à garantir l’hygiène corporelle. Elle doit inclure la préoccupation des professionnels de relier cette dimension soin à une dimension de confort par le toucher ou la détente.*

*Cette préoccupation nécessite d’être dans une “juste” distance pour garder la réceptivité nécessaire et faire un travail de qualité, utile à la personne accompagnée.*



Public cible

Aide à domicile



Durée préconisée

14 heures



Modalité

Inter & Intra entreprise

### Objectifs

- Identifier les différentes étapes nécessaires à la réalisation d’une toilette en respectant les règles d’hygiène et de sécurité.
- Déterminer le degré d’autonomie des personnes afin de les faire participer autant que faire se peut à la réalisation de la toilette.
- Développer des attitudes garantissant le respect de la personne et favorisant la relation sur ce temps privilégié

### Contenus

- Agressivité et violence : définitions
- Signification de l’agressivité et de la violence de la personne
- Le professionnel face à l’agressivité ou la violence
- La gestion du stress et des émotions du professionnel

# ALIMENTATION DE LA PERSONNE ÂGÉE

*Nutrition et état de santé sont très liés chez le sujet âgé, plus encore en cas de dépendance qui limite l'alimentation spontanée.*

*Le bon état nutritionnel de la personne âgée dépendante est une condition de base pour éviter l'entrée dans un cercle vicieux : anorexie, dénutrition, infection, dépression voire hospitalisation.*



Public cible

Aide à domicile



Durée préconisée

14 heures



Modalité

Inter & Intra entreprise

## Objectifs

- Acquérir des connaissances de base concernant les besoins nutritionnels des personnes âgées, et la réponse en termes d'équilibre alimentaire
- Rappeler les principes de base de l'hygiène alimentaire permettant de prévenir les toxi-infections.
- Réfléchir à l'importance de l'acte alimentaire chez le sujet âgé et mieux comprendre les différentes conduites associées
- Repérer les situations à risque (dénutrition, déshydratation, manque d'exercice), et développer des axes préventifs
- Élaborer une fiche de recueil des goûts et détestations de la personne, pour adapter l'offre alimentaire

## Contenus

- La place du repas dans la journée
- Les principes de base de l'équilibre alimentaire
- L'hygiène et la sécurité alimentaire de base
- La prévention de la dénutrition, de la déshydratation, des carences
- La question des régimes
- La prise en charge du surpoids
- Les pathologies courantes impliquant des vigilances particulières au niveau alimentaire : diabète, escarres, pathologies vasculaires, constipations ou diarrhées
- La prévention des fausses routes
- La communication et la coordination avec les familles sur le thème du repas

## ACCOMPAGNEMENT & ANIMATION AUPRÈS DE LA PERSONNE ÂGÉE

*L'animation a un rôle fondamental dans la vie quotidienne. Il ne s'agit pas simplement d'activités occupationnelles, mais bien d'une composante à part entière de l'accompagnement de la personne âgée. Animer, "ou mettre en vie", c'est favoriser des moments de plaisir, de joie partagée en tenant compte des difficultés que la personne rencontre (perte de repères spatio-temporels, corporels, mnésiques...) et en mettant l'accent sur les capacités restantes, les attentes... L'aspect thérapeutique de l'animation prendra tout son sens par des objectifs réfléchis et par la recherche de plaisir, de sentiment de satisfaction.*



Public cible

Aide à domicile



Durée préconisée

28 heures



Modalité

Inter & Intra entreprise

### Objectifs

- Préciser le sens donné à l'animation à domicile
- Faire les liens entre les symptômes et l'animation dans la vie quotidienne
- Favoriser les exercices pratiques (en les articulant à la théorie) pendant la formation
- Préciser la place du professionnel dans le cadre du Projet d'aide et d'accompagnement personnalisé autour d'actions individuelles
- S'initier, sur un temps court, à une gamme de techniques d'animation utilisables auprès de la personne âgée, afin de pouvoir opérer des choix sur les activités à proposer ou à développer

### Contenus

- Rappels : Mieux connaître et comprendre la personne désorientée
- La place de l'animation dans la prévention / la gestion des difficultés de la personne âgée
- Les étapes de l'élaboration de tout projet d'animation, pour garantir la cohérence avec ces objectifs
- Les techniques d'animation et outils de médiation utilisables par les professionnels : mode d'emploi
- Qualités, positionnement et modalités d'intervention de l'intervenant
- La place de la famille

# **FORMATIONS** certifiantes & blocs de compétences

# ASSISTANT DE VIE DÉPENDANCE

RNCP n° 37780 | Niveau 3

## Prérequis

- Projet professionnel validé dans le domaine
- Capacité à travailler en station debout prolongée, capacité à porter des charges
- Maîtrise des calculs de base en mathématiques
- Maîtrise de la lecture et l'écriture
- Bases de l'outil informatique
- Sens du relationnel



Public

Tout public



Durée

11 mois

## Objectifs

- Accompagner une personne en situation de dépendance dans les actes de la vie quotidienne
- Développer et gérer son activité auprès de particuliers employeurs
- Maintenir/favoriser l'autonomie des personnes en situation de dépendance

## Contenus

- **Bloc 1 :** Gestion de son activité professionnelles auprès de particuliers employeurs
- **Bloc 2 :** Prévention & sécurité de son activité professionnelle au domicile du PE
- **Bloc 3 :** Entretien du domicile et du linge - pratiques écoresponsables
- **Bloc 8 :** Projet d'accompagnement personnalisé du particulier employeur en perte d'autonomie
- **Bloc 9 :** Accompagnement aux actes quotidiens du particulier employeur en perte d'autonomie ou en situation de handicap
- **Bloc 10 :** Maintien du lien social du PE en perte d'autonomie ou en situation de handicap
- **Bloc 11 :** Repas du PE en perte d'autonomie ou en situation de handicap

## Sélection & évaluation

### Évaluations à l'entrée en formation

- Présentation de la formation en information collective
- Tests de positionnement
- Entretien individuel

### Évaluations tout au long de la formation

- Évaluations formatives
- Évaluations sommatives

### Évaluations finales

- Passage du titre suivant les modalités du Référentiel Emploi Activités Compétences

# ASSISTANT DE VIE AUX FAMILLES

RNCP n° 37715 | Niveau 3

## Prérequis

- Projet professionnel validé dans le domaine
- Capacité à travailler en station debout prolongée, capacité à porter des charges
- Maîtrise des calculs de base en mathématiques
- Maîtrise de la lecture et l'écriture
- Bases de l'outil informatique
- Sens du relationnel



Public

Tout public



Durée

11 mois

## Objectifs

- Accompagner & conseiller les personnes fragilisées dans l'accomplissement des gestes de la vie quotidienne
- Réaliser l'entretien courant du logement & travailler en sécurité au domicile d'un particulier
- Assurer la garde de jeunes enfants ou d'enfants scolarisés
- Réaliser pour la personne des courses, la préparation des repas, des formalités administratives
- Suivre l'état de santé de la personne, relever les modifications de comportement, états dépressifs
- Réaliser des soins d'hygiène corporels, de confort et de prévention

## Contenus

- **Bloc 1 :** Entretien le logement et le linge d'un particulier
- **Bloc 2 :** Accompagner la personne dans ses activités essentielles du quotidien et dans ses projets
- **Bloc 3 :** Assurer le relai du parent dans la garde de l'enfant à domicile
- **Certificat Complémentaire de Certification :** Accompagner la personne en situation de handicap vivant à domicile

## Sélection & évaluation

### Évaluations à l'entrée en formation

- Présentation de la formation en information collective
- Tests de positionnement
- Entretien individuel

### Évaluations tout au long de la formation

- Évaluations formatives
- Évaluations sommatives

### Évaluations finales

- Passage du titre suivant les modalités du Référentiel Emploi Activités Compétences

# ASSISTANT RESSOURCES HUMAINES

RNCP n° 35030 | Niveau 5

## Prérequis

- Projet professionnel validé dans le domaine
- Capacité à travailler en station debout prolongée, capacité à porter des charges
- Maîtrise des calculs de base en mathématiques
- Maîtrise de la lecture et l'écriture
- Bases de l'outil informatique
- Sens du relationnel

**Public****Tout public****Durée****11 mois**

## Objectifs

- Traiter des informations émanant de la direction du personnel ou des tiers et respecter les règles de confidentialité
- Créer et mettre à jour des dossiers individuels du personnel et répondre aux questions du personnel concernant les droits et les obligations
- Collecter et transmettre des éléments variables de paie au service interne ou externe
- Rédiger des profils de poste et des offres d'emploi, présélectionner et participer à l'intégration des nouveaux collaborateurs
- Analyser les données en fonction des besoins d'information de sa hiérarchie et rédiger des documents de synthèse

## Contenus

- **Bloc 1 :** Assurer les missions opérationnelles de la gestion des ressources humaines
- **Bloc 2 :** Contribuer au développement des ressources humaines

## Sélection & évaluation

### Évaluations à l'entrée en formation

- Présentation de la formation en information collective
- Tests de positionnement
- Entretien individuel

### Évaluations tout au long de la formation

- Évaluations formatives
- Évaluations sommatives

### Évaluations finales

- Passage du titre suivant les modalités du Référentiel Emploi Activités Compétences

# RESPONSABLE-COORDONNATEUR SERVICES AU DOMICILE - RNCP n° 35993 | Niveau 5

## Prérequis

- Projet professionnel validé dans le domaine
- Capacité à travailler en station debout prolongée, capacité à porter des charges
- Maîtrise des calculs de base en mathématiques
- Maîtrise de la lecture et l'écriture
- Bases de l'outil informatique
- Sens du relationnel

 Public

Tout public

 Durée

11 mois

## Objectifs

- Le Responsable - Coordonnateur Services Au Domicile (RCSAD) assure l'interface entre les clients, les intervenants et la structure de services au domicile
- Les activités du RCSAD varient en fonction de l'organisation de la structure, de la répartition des activités et des différents niveaux hiérarchiques

## Contenus

- **Bloc 1 :** Concevoir et organiser une prestation de services au domicile
- **Bloc 2 :** Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile
- **Bloc 3 :** Contribuer à l'amélioration de la qualité du service et représenter la structure auprès des partenaires

## Sélection & évaluation

### Évaluations à l'entrée en formation

- Présentation de la formation en information collective
- Tests de positionnement
- Entretien individuel

### Évaluations tout au long de la formation

- Évaluations formatives
- Évaluations sommatives

### Évaluations finales

- Passage du titre suivant les modalités du Référentiel Emploi Activités Compétences

NOTES



A series of horizontal dotted lines for writing notes.





# IRFA

ÉVOLUTION

## UN PROJET DE FORMATION DANS VOTRE RÉGION ?



[irfa-formation.fr](http://irfa-formation.fr)



[evolution@irfa-formation.fr](mailto:evolution@irfa-formation.fr)



02 33 29 80 42



Crédits photos : ©Shutterstock | ©Freepik | ©Adobestock

N° SIRET : 388 672 529 000 12

CODE APE : 8559 A - N° ODPC : 1198

Déclaration d'activité auprès de la préfecture de la Région Normandie  
enregistrée sous le n° 2561 00 251 61

