

## FORMATIONS

Santé, sanitaire et social  
Ressources humaines

## & INTERVENTIONS

Ateliers

Soutien, accompagnement et développement  
Communication, stratégie de développement



## CATALOGUE DES FORMATIONS & INTERVENTIONS

**SANTÉ, SANITAIRE ET SOCIAL**

**RESSOURCES HUMAINES**

**COMMUNICATION, STRATÉGIE DE  
DÉVELOPPEMENT**

**SOUTIEN, ACCOMPAGNEMENT ET  
DÉVELOPPEMENT**

## LÉGENDES

 Nouvelle formation

 Durée (nombre de jours)

 Formation modulaire

C.I.S. Assistance  
 www.cis-assistance.fr  
 Nous contacter :  
 formations@cis-assistance.fr

# SOMMAIRE

Edito ..... **P. 3**

### NOS FORMATIONS

Liste des formations Santé, Sanitaire et Social ..... **P. 4**

Descriptif des formations Santé, Sanitaire et Social ..... **P. 5 à 23**

Liste des formations Ressources Humaines..... **P. 24**

Descriptif des formations Ressources Humaines ..... **P. 25 à 35**

### NOS ATELIERS ET INTERVENTIONS

Liste des ateliers Communication Stratégie de développement  
développement personnel..... **P. 36**

Descriptifs des ateliers Communication Stratégie de développement  
développement personnel..... **P. 37 à 39**

Liste des interventions ..... **P. 40**  
Soutien / Accompagnement / Développement

Descriptifs des interventions Soutien / Accompagnement / Développement  
Santé, sanitaire et social ..... **P. 41 à 42**

Descriptifs des interventions et prises en charge psychologique  
Salariés, encadrement et dirigeants ..... **P. 43 à 44**

Descriptifs des interventions d'appui et de développement  
Salariés, encadrement et dirigeants ..... **P. 45**

### RÈGLEMENT / INSCRIPTIONS / CGV

Règlement intérieur ..... **P. 46 à 49**

Bulletin d'inscription ..... **P. 50**  
Annexe au bulletin d'inscription - liste des participants..... **P. 51**

Conditions générales de vente..... **P. 52 à 56**



## DES FORMATIONS SUR MESURE

**C.I.S. Assistance** répond aux demandes des entreprises, associations, Fondations qui font appel à nos compétences. Nos formations sont adaptées ou élaborées en fonction de vos besoins.

- Santé, sanitaire et social.
- Ressources humaines.
- Communication, stratégie de développement.
- Soutien, accompagnement et développement.

## NOUS CONTACTER

Tél : (00 33) 1 47 39 66 81

Mail : [formations@cis-assistance.fr](mailto:formations@cis-assistance.fr)



C.I.S. Assistance  
[www.cis-assistance.fr](http://www.cis-assistance.fr)

IHRM-CIS Assistance assure la formation de salariés et de dirigeants de nombreuses structures du secteur privé et public dans des domaines que nous vous présentons dans ce catalogue sous quatre thématiques :

- Santé, sanitaire et social
- Ressources humaines
- Interventions, soutien et accompagnement
- Stratégie de développement et Communication

Chaque année nous concevons et mettons en œuvre près de 150 formations élaborées avec vous sur mesure, animées par des formateurs en prise avec le terrain, dont l'expérience est régulièrement enrichie par la rencontre avec des professionnels issus de champs d'activités multiples au sein des structures où ils interviennent. Nous continuerons de réaliser selon vos besoins des formations adaptées reposant sur deux principes :

### Nos missions essentielles

- Assurer le développement des compétences des salariés et des dirigeants.
- Accompagner les projets de développements des structures (entreprises, associations...).
- Déployer des activités de recherche et de diffusion des savoirs dans les domaines de la santé, sanitaire et social et des ressources humaines.
- Renforcer et préparer vos équipes en amont de toutes situations de crise ou d'évènement grave, que les causes soient internes ou externes, par le biais de nos formations spécialisées.

### Notre éthique dans l'élaboration des formations

- Les formations sont **élaborées** par des professionnels de la formation issus des secteurs de la santé, des ressources humaines et du management, mettant leurs expériences et leurs compétences au service de votre projet et de vos collaborateurs.
- Les formations sont **dynamiques** pour donner une place importante aux mises en situation et à l'échange de bonnes pratiques.
- Les formations sont **adaptées** aux particularités de votre structure quel que soit son secteur d'activité.
- Les formations sont **innovantes** et **élaborées** sur-mesure pour répondre à vos besoins et accompagner votre développement et les évolutions auxquelles chaque structure se trouve nécessairement confrontée.

Par vocation nous avons choisi ce métier, celui de former. Tout au long de l'année, nous répondons à vos demandes afin de vous proposer des formations adaptées respectant la qualité exigée et les compétences requises pour les réaliser.

L'enrichissement de connaissances et de compétences permet à chacun de mieux s'exprimer dans le monde professionnel. L'humain est au centre de nos préoccupations comme des vôtres, de vos projets, de vos ambitions, par la formation, nous vous accompagnerons.

Téric Boucebc  
 Directeur



## CATALOGUE DES FORMATIONS

# SANTÉ, SANITAIRE ET SOCIAL

74 thématiques de formations

- FSS01** Accompagnement des enfants placés en famille d'accueil
- FSS02** Adolescence et souffrance (clinique)
- FSS03** Améliorer la relation aux familles
- FSS04** Besoins affectifs et sexualité des personnes handicapées
- FSS05** Comprendre et prévenir le suicide
- FSS06** Culture et pratique des soins
- FSS07** La gestion du deuil en institution
- FSS08** Handicap psychique et conduite addictive
- FSS09** Bienveillance et relation d'aide
- FSS10** La sanction éducative
- FSS11** L'autisme en question
- FSS12** L'autorité parentale
- FSS13** Le groupe de parole
- FSS14** Le soignant face à la mort
- FSS15** L'entretien d'aide dans la relation d'aide thérapeutique
- FSS16** L'entretien d'aide-Perfectionnement
- FSS17** L'entretien d'aide parent-enfant
- FSS18** Prévention de la maltraitance
- FSS19** Prévention et sensibilisation au traumatisme psychique
- FSS20** Prise en charge de la douleur
- FSS21** Psychogériatrie
- FSS22** Psychologie de la délinquance et rôle du thérapeute
- FSS23** Le stress professionnel : comprendre et agir
- FSS24** Analyser, prévenir, traiter les situations de violence et d'agressivité en institution
- FSS25** Sensibilisation au concept Snoezelen
- FSS26** L'eau, élément de la rencontre avec l'autre
- FSS27** Les principaux troubles psychiques rencontrés en E.S.M.S.
- FSS28** L'interculturalité dans le travail à domicile
- FSS29** Corps et maladie
- FSS30** Organiser la bienveillance en EHPAD
- FSS31** Accompagnement et prise en charge des MIE
- FSS32** Accompagnement en institution du résident en fin de vie
- FSS33** La laïcité dans les établissements accueillants des mineurs
- FSS34** Le refus de soin chez les personnes dépendantes en établissement
- FSS35** Manutention des personnes dépendantes en établissement
- FSS36** L'accueil familial
- FSS37** Les conduites addictives
- FSS38** Respect de la vie privée et confidentialité en EHPAD
- FSS39** Le secret professionnel
- FSS40** Addiction et personnes en situation de précarité
- FSS41** Maladie, handicap et adolescence
- FSS42** Accueil du public en difficulté
- FSS43** Les bases de l'addictologie
- FSS44** Droits des usagers en EHPAD
- FSS45** Les Techniques Non Médicamenteuses avec les personnes atteintes de démence
- FSS46** La gestion de l'agressivité dans l'accueil du public
- FSS47** La question de la parentalité pour les professionnels en EHPAD
- FSS48** Névroses, psychoses, états limites : comprendre, agir, communiquer
- FSS49** Les adolescents en institution et les dangers d'internet
- FSS50** Le consentement éclairé
- FSS51** L'art thérapie en milieu professionnel
- FSS52** Gestion des incivilités externes en EHPAD
- FSS53** Gérer le stress par des techniques non médicamenteuses
- FSS54** Prévenir les Risques Psychosociaux par la Sophrologie
- FSS55** Prise en charge de patients atteints de troubles cognitifs
- FSS56** Communication non verbale et troubles cognitifs
- FSS57** Initier une démarche éthique en EHPAD
- FSS58** Accompagner et soutenir les familles dans leurs souffrances psychologiques
- FSS59** Prise en charge des résidents en fin de vie-palliatifs en gériatrie
- FSS60** Sexualité et vie affective en institution pour les personnes en situation d'handicap
- FSS61** Accompagnement des publics jeunes en situations complexes
- FSS62** Prendre soin de soi pour prendre soin de l'autre
- FSS63** Comprendre et accompagner les personnes atteintes d'Alzheimer
- FSS64** Accompagner les enfants en situation de troubles psychiques
- FSS65** Intimité, dignité et confidentialité
- FSS66** Les comportements sexuels problématiques chez les jeunes : dépistage et intervention
- FSS67** La qualité de vie au travail (Q.V.T.)
- FSS68** Violence et toxicomanie
- FSS69** Gestion des émotions et distance éducative
- FSS70** Agressivité soignant-soigné
- FSS71** La relation d'aide
- FSS72** L'accompagnement éducatif en M.E.C.S.
- FSS73** Accompagner les enfants avec les troubles de l'attachement
- FSS74** Annonce d'un dommage lié aux soins

C.I.S. Assistance

[www.cis-assistance.fr](http://www.cis-assistance.fr)

Nous contacter :

[formations@cis-assistance.fr](mailto:formations@cis-assistance.fr)

## ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS PLACÉS EN FAMILLE D'ACCUEIL

RÉF : FSS01



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Personnel des structures sociales, médico-sociales, d'insertion et d'accompagnement d'enfant placé en famille d'accueil ou en institution.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mieux comprendre les enjeux psychologiques ;</li> <li>Analyser les questionnements professionnels et personnels auxquels tout intervenant est confronté dans une relation d'accompagnement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'enfant et son milieu ;</li> <li>Le développement psychologique de l'enfant placé en famille d'accueil ;</li> <li>Accompagner les troubles du comportement des enfants placés ;</li> <li>Le rapport parental avec l'accueil ;</li> <li>Séparation et maintien du lien entre l'enfant et sa famille ;</li> <li>L'accompagnement de l'enfant par l'assistante familiale.</li> </ul>

## ADOLESCENCE ET SOUFFRANCE (CLINIQUE)

RÉF : FSS02



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Personnel éducatif, socio-éducatif, soignant, paramédical, médecin, psychiatre, psychologue.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier et élaborer sur les manifestations de souffrance de l'adolescent ;</li> <li>Interroger et analyser ses conceptions de travail auprès de jeunes en souffrance ;</li> <li>Assurer sa fonction de repère ;</li> <li>Clarifier sa fonction et améliorer son positionnement professionnel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développement psychique et affectif de l'enfance à l'adolescence ;</li> <li>Désir, pulsion et frustration ;</li> <li>Souffrance et violence ;</li> <li>Le positionnement éducatif et travail en équipe face à l'adolescent en souffrance.</li> </ul>

## AMÉLIORER LA RELATION AUX FAMILLES

RÉF : FSS03



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Soignants, personnel chargé de l'accueil et de l'accompagnement, toute personne concernée par ce sujet en institution.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Repérer les différentes composantes familiales ;</li> <li>Savoir gérer les conflits avec la famille ;</li> <li>Donner du sens à des comportements agressifs ;</li> <li>Favoriser l'intégration des familles ;</li> <li>Apprendre à diriger ses émotions.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rôle et enjeux de l'accueil des familles ;</li> <li>Comprendre les mécanismes de l'agressivité et de la violence pour mieux les déjouer (gestion des situations difficiles) ;</li> <li>Culpabilité et responsabilité dans la relation d'aide ;</li> <li>Comment communiquer avec des personnalités normales et pathologiques ;</li> <li>Comprendre les craintes, les angoisses et les attentes des familles.</li> </ul>

## BESOINS AFFECTIFS ET SEXUALITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES

RÉF : FSS04



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Equipe de direction, personnel éducatif, socio-éducatif, accueillants, soignants, dans les structures sociales, médico-sociales, d'insertion et d'accompagnement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer ses capacités de compréhension face aux besoins sexuels et affectifs des personnes handicapées ;</li> <li>Définir une attitude cohérente au sein de l'équipe ;</li> <li>Adopter une attitude de cohésion.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Handicap et sexualité ;</li> <li>La sexualité vécue au quotidien ;</li> <li>Problèmes éthiques, médicaux, juridiques et tabous / représentations des personnes handicapées ;</li> <li>Rôle et place des soignants et de l'institution.</li> </ul>

**COMPRENDRE ET PRÉVENIR LE SUICIDE**

RÉF : FSS05


**INTER / INTRA**  
 PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Acteurs de prévention dans le monde de l'entreprise et dans les milieux socio-sanitaires.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apporter des bases théoriques ;</li> <li>• Identifier le public et les situations à risque ;</li> <li>• Savoir repérer les signes précurseurs ;</li> <li>• Mettre en place des stratégies de prévention ;</li> <li>• Organiser la prise en charge de la personne.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition, représentations du phénomène suicidaire ;</li> <li>• Facteurs et signes précurseurs ;</li> <li>• Facteurs de risque et facteurs de protection ;</li> <li>• Relation d'aide ;</li> <li>• Intervention de crise, suivi et évaluation ;</li> <li>• Dispositifs de prévention ;</li> <li>• Le suicide chez les personnes âgées et les adolescents.</li> </ul>

**CULTURE ET PRATIQUE DES SOINS**

RÉF : FSS06


**INTER / INTRA**  
 PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Professionnels de santé confrontés à des situations de relations inter-culturelles ayant un impact sur ses pratiques de soins et désireux d'améliorer la qualité de leur prise en charge.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les spécificités culturelles à prendre en compte pour une prise en charge adaptée ;</li> <li>• Mettre en œuvre une démarche interculturelle dans l'accueil et l'accompagnement des publics.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les situations de communication interculturelle ;</li> <li>• Approche des notions de culture, religion, croyances, rites et coutume... ;</li> <li>• Appréhender les différences culturelles ;</li> <li>• Prendre en compte les différences culturelles dans ses pratiques de soins ;</li> <li>• Incidences des spécificités culturelles dans la prise en charge soignante ;</li> <li>• Prendre en charge les décès.</li> </ul>

**LA GESTION DU DEUIL EN INSTITUTION**

RÉF : FSS07


**INTER / INTRA**  
 PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Professionnels susceptibles d'être confrontés à la mort d'un patient ou au contact des proches de ce dernier.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer une bonne connaissance du processus du deuil ;</li> <li>• Donner les moyens au personnel de gérer au mieux le décès d'un patient ;</li> <li>• Favoriser l'adaptation des comportements.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le processus de deuil et ses étapes ;</li> <li>• Les circonstances du décès ;</li> <li>• La prise en compte des spécificités d'un deuil ;</li> <li>• La présence auprès du mourant ;</li> <li>• L'annonce du décès aux proches ;</li> <li>• Encadrer, soutenir, soulager les endeuillés ;</li> <li>• Faire face aux comportements des endeuillés</li> <li>• La gestion du deuil des équipes.</li> </ul>

**HANDICAP PSYCHIQUE ET CONDUITE ADDICTIVE**

RÉF : FSS08


**INTER / INTRA**  
 PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Cette formation propose une sensibilisation à la question de l'addictologie, phénomène qui touche de nombreuses personnes souffrant d'un handicap psychique.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permettre aux participants la gestion des situations difficiles et d'élaborer la posture professionnelle à adopter.</li> <li>• Connaître et comprendre les phénomènes d'addiction.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Généralités sur Handicap et addictions.</li> <li>• Addictions et handicap : quelles spécificités ?</li> <li>• Les multiples origines des comportements-problèmes.</li> <li>• Quelle compréhension aujourd'hui des conduites addictives dans le champ du handicap ?</li> <li>• Impacts du travail d'analyse sur la posture professionnelle : sortir du constat d'impuissance, en faire un support d'analyse et d'accompagnement.</li> <li>• Faire évoluer les pratiques, en accord avec la Charte des Droits et Libertés de la personne accueillie en établissement médico-social.</li> <li>• Accueillir les résistances face aux ADDICTIONS, accompagner dans les difficultés, réduire les risques... Quelles pistes d'actions éducatives dans le champ du handicap ?</li> </ul>

**BIENTRAITANCE ET RELATION D'AIDE**

RÉF : FSS09



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Tout personnel impliqué dans une relation d'aide (notamment auprès de résidents à long terme et/ou en difficulté ou de patients malades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Offrir le meilleur service et le plus grand confort possible aux bénéficiaires dans le respect des règles de l'établissement ;</li> <li>Donner les moyens au personnel de l'établissement (soignant) de répondre aux besoins des patients ou résidents ;</li> <li>Rappeler les principes de la bientraitance pour faire obstacle à la maltraitance ;</li> <li>Faciliter le fonctionnement des équipes et clarifier le rôle de chaque intervenant ;</li> <li>Développer une bonne connaissance des différentes attitudes d'aide et de bientraitance et savoir les utiliser en fonction des circonstances et des personnes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qu'est-ce que la bientraitance</li> <li>Quels sont les principaux leviers d'action pour insuffler une dynamique positive en matière de promotion de la bientraitance ?</li> <li>Qu'est-ce que la CRUQPC, quelles sont ses missions ?</li> <li>Quels sont les freins identifiés à la promotion de la bientraitance ?</li> <li>Les points de vigilance</li> </ul>

**LA SANCTION ÉDUCATIVE**

RÉF : FSS10



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Equipe de direction et personnel éducatif, socio-éducatif, accueillants, soignants, dans les structures sociales, médico-sociales, d'insertion.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprendre les ressorts des transgressions et des sanctions ;</li> <li>Réfléchir ensemble aux positions d'équipe ;</li> <li>Définir une attitude cohérente ;</li> <li>Développer ses capacités de compréhension face aux transgressions des résidents.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définition, fondement et évolution historique de la notion de sanction ;</li> <li>Travail sur les représentations de chacun ;</li> <li>Discussion de groupe ;</li> <li>Valeurs et fonctions de la sanction ;</li> <li>Moyens de gestion des transgressions institutionnelles.</li> </ul>

**L'AUTISME EN QUESTION**

RÉF : FSS11



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Professionnels (psychologues, psychiatres, médecins, paramédicaux, éducateurs spécialisés, infirmières, orthophonistes...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître et améliorer les prises en charge thérapeutiques ;</li> <li>Consolider la maîtrise des concepts et les capacités d'analyse et d'identification des signes cliniques.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évolution du concept d'autisme, recherches actuelles ;</li> <li>Spécificité et complémentarité des approches ;</li> <li>Apport et limite des approches éducatives ;</li> <li>Les syndromes autistiques ;</li> <li>Place du symptôme dans l'économie psychique de l'enfant ;</li> <li>L'image du corps, langage verbal...</li> </ul>

**L'AUTORITÉ PARENTALE**

RÉF : FSS12



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Professionnels du secteur médico-socio-éducatif intervenant auprès d'enfants.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renforcer les compétences des personnels dans le domaine de l'autorité parentale ;</li> <li>Optimiser la connaissance commune de l'autorité parentale dans ses différents aspects.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Approche juridique : les attributs de l'autorité parentale, ses conditions d'exercice, les aménagements judiciaires ;</li> <li>Approche de l'ANESM : la place des parents, le cadre de travail, les décisions et la gestion des désaccords, l'implication et la participation des parents, l'animation et l'organisation de la structure d'accueil.</li> </ul>

**LE GROUPE DE PAROLE**

RÉF : FSS13

**INTER / INTRA**

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Professionnels soignants et socio-éducatifs ayant un rôle, une mission auprès des patients et des familles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquérir des connaissances théoriques et pratiques sur les mécanismes en jeu dans un groupe de parole ;</li> <li>Définir les objectifs d'un groupe de parole ;</li> <li>Gérer un cadre et les règles à définir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dynamique de groupe ;</li> <li>Pourquoi et comment constituer un groupe de parole ;</li> <li>Méthodes, outils et techniques d'animation.</li> </ul>

**LE SOIGNANT FACE À LA MORT**

RÉF : FSS14

**INTER / INTRA**

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Professionnels en situation d'accompagnement de personnes en fin de vie à domicile et en institution.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se familiariser avec les concepts de mort et de deuil ;</li> <li>Apprendre à identifier les étapes du deuil ;</li> <li>Réfléchir sur le rôle soignant ;</li> <li>Réfléchir sur l'attitude à adopter ;</li> <li>Travailler sur la prise de recul.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Éléments théoriques sur la fin de vie et le deuil ;</li> <li>La relation d'aide avec la personne mourante ;</li> <li>Comprendre la personne en fin de vie ;</li> <li>Le soignant et le traumatisme de la mort ;</li> <li>Analyser le travail de deuil ;</li> <li>Identifier les mécanismes de défense ;</li> <li>Savoir se protéger ;</li> <li>Prise en charge de l'entourage.</li> </ul>

**L'ENTRETIEN D'AIDE DANS UNE RELATION THÉRAPEUTIQUE**

RÉF : FSS15

**INTER / INTRA**

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Professionnels amenés à prendre en compte dans leur champ de travail, l'articulation des événements de vie d'un patient avec la structure de sa personnalité.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquérir une meilleure connaissance des techniques d'entretien dans la relation d'aide ;</li> <li>Optimiser le travail d'entretien dans la prise en charge ;</li> <li>Parfaire et développer sa communication dans le cadre professionnel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'entretien, les entretiens, la relation thérapeutique ;</li> <li>Communiquer, écouter, observer ;</li> <li>La relation d'aide ;</li> <li>Réaliser un entretien d'aide.</li> </ul>

**L'ENTRETIEN D'AIDE-PERFECTIONNEMENT**

RÉF : FSS16

**INTER / INTRA**

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Personnel infirmier et socio-éducatif exerçant en milieu psychiatrique (psychiatrie générale et pédopsychiatrie) ayant suivi le cycle d'initiation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accroître sa capacité d'écoute ;</li> <li>Se positionner dans une relation d'aide ;</li> <li>Savoir clarifier les étapes d'un plan d'action avec le demandeur ;</li> <li>Apprendre à se préserver.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comment pratiquer l'analyse de la demande ;</li> <li>Les processus psychiques intra et inter personnel (L'identification - Le mécanisme de projection - Le transfert - Le contre transfert) ;</li> <li>Les techniques de la relation d'aide en situation.</li> </ul>

**L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL – PARENT/ENFANT**

RÉF : FSS17

**INTER / INTRA**

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Cette formation s'adresse à tout professionnel concerné par la prise en compte de l'articulation des événements de vie d'un patient avec la structure de sa personnalité.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquérir une meilleure connaissance des techniques d'entretien dans la relation d'aide ;</li> <li>• Comprendre et améliorer la pratique des entretiens familiaux ;</li> <li>• Développer son approche de la relation thérapeutique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspects théoriques et pratiques des entretiens familiaux ;</li> <li>• Les ressources à disposition dans le cadre des entretiens familiaux ;</li> <li>• Le rôle du professionnel en situation.</li> </ul>

**PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE**

RÉF : FSS18

**INTER / INTRA**

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Personnel encadrant et/ou soignant travaillant dans une institution sanitaire, médico-sociale.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Améliorer les conditions de travail/vie du salarié/patient ;</li> <li>• Identifier le public et les situations à risque ;</li> <li>• Repérer les conditions d'émergence de la maltraitance ;</li> <li>• Prévenir la maltraitance pour promouvoir la bientraitance ;</li> <li>• Mettre en place des actions.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition, état des lieux ;</li> <li>• Repérer le phénomène de maltraitance ;</li> <li>• Facteurs à l'origine de la maltraitance ;</li> <li>• Cadre judiciaire et sanctions de la maltraitance ;</li> <li>• Promotion du respect des droits des salariés/patients ;</li> <li>• Les outils de lutte contre la maltraitance ;</li> <li>• Développer les attitudes bientraitantes en tant que soignant.</li> </ul>

**PRÉVENTION ET SENSIBILISATION AU TRAUMATISME PSYCHIQUE**

RÉF : FSS19

**INTER / INTRA**

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Toute personne souhaitant comprendre les enjeux et les conséquences du traumatisme psychique.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquérir une meilleure connaissance du psycho traumatisme et de ses conséquences</li> <li>• Identifier les causes du maintien des états de stress post-traumatique.</li> <li>• Connaître les besoins des victimes directes et indirectes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le traumatisme psychique ;</li> <li>• Perspective historique sur le traumatisme ;</li> <li>• Conséquences psychologiques des traumatismes psychiques ;</li> <li>• Identification des symptômes ;</li> <li>• L'importance d'une prise en charge précoce ;</li> <li>• Prise en charge psychologique ;</li> <li>• Savoir accueillir, accompagner et orienter les victimes ;</li> <li>• Les pistes de prévention.</li> </ul>

**PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR**

RÉF : FSS20

**INTER / INTRA**

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
L'ensemble des personnels soignants.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier le concept ;</li> <li>• Comprendre la dimension psychologique et sociologique ;</li> <li>• Identifier les formes et les causes de la douleur ;</li> <li>• Comprendre les spécificités de la relation ;</li> <li>• Réguler sa pratique professionnelle.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le cadre de la pratique ;</li> <li>• Définition et typologie de la douleur ;</li> <li>• Les mécanismes et les causes de la douleur ;</li> <li>• Les composantes psychologiques de la douleur ;</li> <li>• Approche relationnelle : spécificité de la relation et prise en charge.</li> </ul>

**PSYCHOGÉRIATRIE**

RÉF : FSS21


**INTER / INTRA**  
 PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Personnel de santé exerçant en institution et accompagnant les personnes âgées souffrants de difficultés psychologiques ou d'un trouble psychiatrique.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renforcer les compétences des personnels impliqués ;</li> <li>• Optimiser la qualité de vie et l'accompagnement des personnes âgées souffrants de difficultés psychologiques ou d'un trouble psychiatrique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La personne âgée, une personne avant tout ;</li> <li>• Les pathologies psychiques de la personne âgée ;</li> <li>• La relation à la personne âgée.</li> </ul>

**PSYCHOLOGIE DE LA DÉLINQUANCE ET RÔLE DU THÉRAPEUTE**

RÉF : FSS22


**INTER / INTRA**  
 PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Equipe de direction et personnel éducatif, socio-éducatif, accueillant, soignant, dans les structures sociales, médico-sociales, d'insertion pour adolescents et jeunes adultes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appréhender les facteurs liés à la délinquance des adolescents et jeunes adultes ;</li> <li>• Comprendre l'impact du rôle du thérapeute dans le processus d'insertion sociale ;</li> <li>• Réguler sa pratique professionnelle à partir de réflexions issues des travaux de groupe.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La délinquance, sujet de société ;</li> <li>• La question de la prise en charge des adolescents et jeunes adultes délinquants ;</li> <li>• Le rôle et les limites du thérapeute dans la prise en charge.</li> </ul>

**LE STRESS PROFESSIONNEL : COMPRENDRE ET AGIR**

RÉF : FSS23


**INTER / INTRA**  
 PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Toute personne, salariée ou bénévole, en situation de stress.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier le mécanisme du stress ;</li> <li>• Acquérir une méthodologie pour mieux gérer ses états de stress ;</li> <li>• Apprendre à agir sur son stress ;</li> <li>• Développer son adaptabilité et sa réactivité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le stress ;</li> <li>• Les conditions d'existence du stress ;</li> <li>• Activer ses propres ressources pour gérer son stress et celui des autres ;</li> <li>• Mettre en pratique des techniques simples de relaxation.</li> </ul>

**ANALYSER, PRÉVENIR, TRAITER LES SITUATIONS DE VIOLENCE ET D'AGRESSIVITÉ EN INSTITUTION**

RÉF : FSS24


**INTER / INTRA**  
 PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Soignants, personnel chargé de l'accueil et toute personne concernée par ce sujet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les mécanismes ;</li> <li>• Comprendre le sens et la fonction de l'émergence de la violence ;</li> <li>• Apprendre à adapter ses attitudes face à une situation d'agressivité, de violence.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Violence et agressivité ;</li> <li>• Gestion de soi face aux conduites agressives ;</li> <li>• Communication et agressivité ;</li> <li>• Méthodes pour désamorcer l'agressivité ;</li> <li>• Approche systémique de la violence en institution.</li> </ul>

**SENSIBILISATION AU CONCEPT SNOEZELEN**

RÉF : FSS25



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Personnel soignant et socio-éducatif intervenant auprès d'un public en situation de dépendance.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permettre aux professionnels d'organiser ou créer un espace multisensoriel Snoezelen ;</li> <li>Acquérir des techniques d'accompagnement ;</li> <li>Conceptualiser ;</li> <li>Proposer une réflexion.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Théorique (historique et évolution du concept Snoezelen, ses différents axes, les 5 sens, la peau, le toucher, communication et expériences sensorielles...) ;</li> <li>Pratique (mises en situation , réflexions, analyses, expérimentations des différents outils, de la présence et de l'écoute).</li> </ul>

**L'EAU, ÉLÉMENT DE LA RENCONTRE AVEC L'AUTRE**

RÉF : FSS26



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Personnel soignant et socio-éducatif intervenant auprès d'un public en situation de dépendance.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permettre aux professionnels de développer un potentiel de travail en milieu aquatique ;</li> <li>Acquérir des techniques d'accompagnement ;</li> <li>Cerner les mécanismes en jeu ;</li> <li>Conceptualiser, être en mesure d'explicitier la démarche, en réaliser un retour constructif.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Théorique (L'eau , ses propriétés , ses apports ; La peau, son importance et sa fonction dans la construction psychocorporelle du sujet) ;</li> <li>Pratique (Mises en situation pratique, expérimentations des différentes sensations...).</li> </ul>

**LES PRINCIPAUX TROUBLES PSYCHIQUES RENCONTRÉS EN E.S.M.S.**

RÉF : FSS27



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Personnel travaillant dans les Etablissements Sociaux et Médico-sociaux.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier les troubles psychiques ;</li> <li>Connaître les composantes de la vulnérabilité de la personne prise en charge ;</li> <li>Développer les attitudes adaptées en tant que soignant ;</li> <li>Réguler sa pratique professionnelle à partir de réflexions issues des travaux de groupe.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Handicap psychique et handicap mental ;</li> <li>Les étapes de développement de l'être humain ;</li> <li>Des structures aux maladies psychiques ;</li> <li>Tableau clinique des névroses ;</li> <li>Tableau clinique des psychoses ;</li> <li>Tableau clinique des états-limites ;</li> <li>Travail institutionnel, travail d'équipe ;</li> <li>Pratique (mises en situation , réflexions, analyses).</li> </ul>

**L'INTERCULTURALITÉ DANS LE TRAVAIL À DOMICILE**

RÉF : FSS28



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Personnel éducatif qui intervient à domicile.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprendre le cadre professionnel lors des visites à domicile ;</li> <li>Identifier les représentations de la famille ;</li> <li>Appréhender les spécificités culturelles de la famille ;</li> <li>Améliorer l'accompagnement des familles d'origine étrangère</li> <li>Se positionner face à un conflit familial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quel cadre pour exercer en tant que professionnel ? Aspects réglementaires et humains ;</li> <li>Les représentations de la famille selon les cultures ;</li> <li>Place et perception de l'enfant au sein de la cellule familiale selon les cultures ;</li> <li>Accompagnement des familles monoparentales ;</li> <li>Les violences conjugales et les conflits de couple.</li> </ul>

**CORPS ET MALADIE**

RÉF : FSS29


**INTER / INTRA**  
 PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
L'ensemble du personnel travaillant auprès de personnes malades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appréhender la notion de maladie ;</li> <li>• Comprendre les aspects psycho-sociologiques de la maladie ;</li> <li>• Aborder la notion du corps douloureux ;</li> <li>• Améliorer l'accompagnement des personnes malades et douloureuses.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corps et maladie : de la définition à la compréhension ;</li> <li>• Les aspects psycho-sociologiques de la maladie ;</li> <li>• La douleur en question ;</li> <li>• Corps et émotion ;</li> <li>• Approche relationnelle : spécificité de la relation et prise en charge.</li> </ul>

**ORGANISER LA BIENTRAITANCE EN EHPAD**

RÉF : FSS30


**INTER / INTRA**  
 PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
L'ensemble du personnel travaillant auprès de personnes âgées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'inscrire dans la démarche qualité de sa structure ;</li> <li>• Devenir une ressource interne sur le thème de la bientraitance ;</li> <li>• Promouvoir les bonnes pratiques professionnelles spécifiques aux EPHAD.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corps et maladie : de la définition à la compréhension ;</li> <li>• Les aspects psycho-sociologiques de la maladie ;</li> <li>• La douleur en question ;</li> <li>• Approche relationnelle : spécificité de la relation et prise en charge ;</li> <li>• Bonnes pratiques, recommandations de l'ANESM ;</li> <li>• La promotion de la bientraitance ;</li> <li>• Qualité de vie en EHPAD.</li> </ul>

**ACCOMPAGNEMENT ET PRISE EN CHARGE DES MIE**

RÉF : FSS31


**INTER / INTRA**  
 PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Professionnels du secteur Enfance/ Jeunesse mettant en œuvre l'accompagnement des mineurs isolés étrangers.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Approfondir les questions relatives aux situations très spécifiques des MIE ;</li> <li>• Comprendre le cadre professionnel et juridique lors de l'accompagnement ;</li> <li>• Consolider les pratiques d'accompagnement envers ces jeunes ;</li> <li>• Développer les connaissances sur le développement de l'enfant et adolescent ;</li> <li>• Identifier les processus psychiques à l'œuvre chez les MIE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un cadre juridique complexe et mouvant ;</li> <li>• Identifier les processus psychologiques dans la construction de l'enfant et de l'adolescent ;</li> <li>• Un public en souffrance ;</li> <li>• Les professionnels en question : quel cadre, quelle place ? ;</li> <li>• La construction du projet de service.</li> </ul>

**ACCOMPAGNEMENT EN INSTITUTION DU RÉSIDENT EN FIN DE VIE**

RÉF : FSS32


**INTER / INTRA**  
 PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
L'ensemble du personnel qui prend part, au sein d'une institution, à l'accompagnement de fin de vie de résidents.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre l'évolution du rapport à la mort et sa place dans la société actuelle ;</li> <li>• Mieux définir l'accompagnement de fin de vie ;</li> <li>• Développer son savoir sur l'accompagnement de fin de vie en prenant soin de respecter le résident dans sa globalité et sa singularité ;</li> <li>• Appréhender la complexité des questions en jeu relatives à l'éthique sur la fin de vie.</li> <li>• Prévenir les situations de souffrance au travail des soignants.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La mort, la vie et l'institution ;</li> <li>• Se définir dans l'accompagnement de fin de vie ;</li> <li>• Quelle posture adopter ;</li> <li>• Comment accompagner le résident ;</li> <li>• Que faire après le décès d'un résident ;</li> <li>• Les aspects éthiques et légaux ;</li> <li>• L'équipe et les personnes.</li> </ul>

## LA LAÏCITÉ DANS LES ÉTABLISSEMENTS ACCUEILLANTS DES MINEURS

RÉF : FSS33



**INTER / INTRA**  
PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Professionnels du secteur Enfance/Jeunesse mettant en œuvre l'accompagnement des mineurs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Approfondir les questions relatives à la laïcité ;</li> <li>Améliorer les pratiques d'accompagnement des mineurs ;</li> <li>Développer les connaissances sur la compréhension du fait religieux ;</li> <li>Identifier les freins à une bonne relation pour y pallier ;</li> <li>Développer sa communication interpersonnelle.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La laïcité en France : définition, cadre, loi ;</li> <li>Les apports de la sociologie et de la psychologie dans la compréhension du fait religieux ;</li> <li>La juste articulation entre laïcité et respect des usagers ;</li> <li>Améliorer la prise en charge des usagers en adaptant le mode relationnel à l'interlocuteur accueilli.</li> </ul>

## LE REFUS DE SOIN CHEZ LES PERSONNES DÉPENDANTES ET/OU DÉMENTES EN ÉTABLISSEMENT

RÉF : FSS34



**INTER / INTRA**  
PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
L'ensemble des personnels qui participe à la vie des résidents en EHPAD.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier le concept de Bienveillance ;</li> <li>Connaître les textes juridiques ;</li> <li>Comprendre le refus de soin ;</li> <li>Identifier les formes et les causes de maltraitance ;</li> <li>Connaître les composantes de la vulnérabilité de la personne prise en charge ;</li> <li>Identifier les troubles du comportement ;</li> <li>Réguler sa pratique professionnelle.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La notion de bienveillance et de maltraitance dans le milieu médico-social ;</li> <li>La maltraitance au regard de la loi ;</li> <li>Que signifie un refus de soin ?</li> <li>Construction identitaire et image du corps ;</li> <li>Les troubles du comportement chez les personnes atteintes de démence ;</li> <li>Développer les attitudes bienveillantes en tant que soignant.</li> </ul>

## MANUTENTION DES PERSONNES DÉPENDANTES EN ÉTABLISSEMENT

RÉF : FSS35



**INTER / INTRA**  
PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Professionnels soignants intervenant auprès de personnes âgées dépendantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquérir ou renforcer les techniques gestuelles des professionnels ;</li> <li>Consolider les connaissances et capacités des soignants afin d'agir avec efficacité et aisance ;</li> <li>Identifier et mobiliser les ressources du patient, prévenir sa perte d'autonomie, lui assurer confort, confiance et sécurité ;</li> <li>Connaître les aides techniques et savoir les utiliser.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier les risques musculo squelettiques liés à la manutention des personnes ;</li> <li>Techniques gestuelles à adapter selon les capacités participatives (ou non) du patient ;</li> <li>Aides techniques institutionnelles, les identifier et savoir les utiliser ;</li> <li>Mises en situation des professionnels, exercices de prise de conscience de leur corps, échauffement corporel.</li> </ul>

## L'ACCUEIL FAMILIAL

RÉF : FSS36



**INTER / INTRA**  
PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Professionnels qui participent à l'accueil familial des enfants placés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Améliorer l'accompagnement de l'enfant et de ses parents ;</li> <li>Repérer et comprendre les différents enjeux relationnels et techniques ;</li> <li>Permettre à l'ensemble des professionnels de mieux situer leurs places et leurs rôles dans le dispositif ;</li> <li>Favoriser la collaboration entre acteurs de l'accompagnement de l'enfant et de ses parents.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un lieu de vie à choisir ;</li> <li>Place, rôle et fonction en accueil familial ;</li> <li>Souffrance psychique et problématique de la séparation ;</li> <li>L'accompagnement en question pour l'enfant, les familles et le professionnel ;</li> <li>Besoins de l'enfant et parentalité partagée ;</li> <li>Se construire en équipe pluriprofessionnelle.</li> </ul>

## LES CONDUITES ADDICTIVES

RÉF : FSS37



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Professionnels en contact avec des personnes en situation d'addiction.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître les différentes addictions et leurs symptômes pour mieux les repérer ;</li> <li>• Connaître les comportements induits par ces addictions ;</li> <li>• Savoir prendre en compte la conduite addictive afin de pouvoir construire une relation dans la durée avec l'individu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Approche générale des conduites addictives ;</li> <li>• Addictologie et spécificités inhérentes ;</li> <li>• La relation aux personnes présentant des conduites addictives ;</li> <li>• Relation d'aide et conduite d'entretien auprès des personnes présentant des conduites addictives.</li> </ul>

## RESPECT DE LA VIE PRIVÉE ET CONFIDENTIALITÉ EN EHPAD

RÉF : FSS38



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Personnel qui participe à la vie des résidents en EHPAD.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les recommandations de l'ANESM ;</li> <li>• Développer son approche de la complexité des questions en jeu ;</li> <li>• Mieux appréhender le secret professionnel au niveau individuel ;</li> <li>• Réguler sa pratique professionnelle à partir de réflexions issues des travaux de groupes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les difficultés rencontrées dans l'établissement ;</li> <li>• L'intimité en question ;</li> <li>• Confidentialité, secret professionnel ;</li> <li>• La charte de la personne âgée dépendante.</li> <li>• Recommandations de l'ANESM.</li> <li>• Travail interactif.</li> </ul>

## LE SECRET PROFESSIONNEL

RÉF : FSS39



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Ensemble du personnel qui prend part, au sein d'une institution, à l'accompagnement des patients.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se situer par rapport à l'obligation du secret professionnel ;</li> <li>• Identifier l'étendue de l'obligation ;</li> <li>• Connaître les conditions d'engagement de sa responsabilité dans ce domaine.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le périmètre du secret professionnel ;</li> <li>• Le cadre réglementaire du secret professionnel ;</li> <li>• Le principe du respect du secret professionnel ;</li> <li>• La notion de secret partagé ;</li> <li>• Les exceptions ;</li> <li>• La réflexion collective sur le secret professionnel.</li> </ul>

## ADDICTION ET PERSONNES EN SITUATION DE PRÉCARITÉ

RÉF : FSS40



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
L'ensemble du personnel de santé, professionnels du social et travailleurs sociaux.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Former des acteurs sociaux à faciliter l'accès aux soins spécialisés en alcoologie et en addictologie des personnes sans domicile fixe ;</li> <li>• Acquérir des connaissances en addictologie ;</li> <li>• Donner les moyens d'orienter et d'accompagner vers des démarches de soins.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les personnes en situation de précarité ;</li> <li>• Addictologie et alcoologie dans une dimension sociale large ;</li> <li>• Donner les moyens d'orienter et d'accompagner.</li> </ul>

**MALADIE ET HANDICAP À L'ADOLESCENCE**

RÉF : FSS41



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

**PUBLIC**

Ensemble du personnel qui participe à la vie de jeunes adolescents malades ou handicapés.

**OBJECTIFS**

- Connaître les aspects psychologiques du développement de l'adolescent ;
- Identifier les concepts de normal et de pathologique ;
- Comprendre les enjeux du corps à l'adolescence ;
- Accompagner la souffrance psychique des adolescents malades et handicapés.

**CONTENU**

- Identifier les processus psychologiques dans la construction de l'enfant et de l'adolescent ;
- Le normal et le pathologique ;
- L'autre comme miroir : tout se joue dans la relation ;
- Quel cadre pour exercer en tant que professionnel ? Aspects réglementaires et humains ;
- Un public en souffrance ;
- S'adapter et communiquer.

**ACCUEIL DU PUBLIC EN DIFFICULTÉ**

RÉF : FSS42



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

**PUBLIC**

Personnel qui accueille au quotidien un public en grande difficulté.

**OBJECTIFS**

- Susciter une réflexion sur le sens de l'accueil et l'importance du premier contact ;
- Apprendre à s'adapter à la personne accueillie dans sa singularité ;
- Acquérir des outils et des techniques pour assurer un accueil efficace ;
- Savoir mobiliser ses ressources pour se protéger dans les situations difficiles ;
- Prévenir les comportements violents.

**CONTENU**

- Définitions. Réflexion sur le concept d'accueil ;
- Identification des problématiques d'accueil ;
- Savoir accueillir ;
- Éléments théoriques autour du processus de communication ;
- Savoir ajuster sa position face à la personne accueillie ;
- Techniques pour désamorcer une situation conflictuelle.

**LES BASES DE L'ADDICTOLOGIE**

RÉF : FSS43



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

**PUBLIC**

Cette formation s'adresse à tout professionnel en contact avec des personnes en situation d'addiction.

**OBJECTIFS**

- Connaître les différentes addictions ;
- Connaître les comportements induits par ces addictions et leurs symptômes ;
- Les mécanismes de construction de l'addiction et à ses causes ;
- Savoir prendre en compte la conduite addictive afin de pouvoir construire une relation dans la durée avec l'individu.

**CONTENU**

- Concept et enjeux de l'addictologie ;
- Approche générale des conduites addictives ;
- Addictologie et spécificités inhérentes ;
- La relation aux personnes présentant des conduites addictives.

**DROITS DES USAGERS EN EHPAD**

RÉF : FSS44



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

**PUBLIC**

Personnels éducatif, socio-éducatif, accueillants, soignants, intervenant auprès de personnes âgées au sein des structures EHPAD.

**OBJECTIFS**

- Appréhender les droits des usagers au regard du contexte réglementaire et legal ;
- Connaître les documents institutionnels obligatoires issus de la loi 2002-2 ;
- Identifier les outils et instances institutionnels issus de la loi 2002-2, et les faire vivre au sein de l'institution ;
- Réguler sa pratique professionnelle à partir de réflexions issues des travaux de groupes.

**CONTENU**

- Le contexte réglementaire ;
- Les 7 outils issus de la loi 2002-2 ;
- Les droits des usagers aux différentes étapes du séjour.

**LES TECHNIQUES NON-MÉDICAMENTEUSES AVEC LES PERSONNES ATTEINTES DE DÉMENCE**

RÉF : FSS45



PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

INTER / INTRA

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Ensemble du personnel qui participe à la vie des résidents en EHPAD.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer les compétences du prendre soin empathique des professionnels pour les personnes âgées agitées, anxieuses, agressives ;</li> <li>• Découvrir les stratégies de diversion ;</li> <li>• Apprendre les techniques permettant d'instaurer un environnement de retour au calme ;</li> <li>• Comprendre et respecter les besoins de la personne.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les techniques non-médicamenteuses ;</li> <li>• Les troubles du comportement chez les personnes atteintes de démence ;</li> <li>• L'approche relationnelle dans les TNM.</li> </ul>

**LA GESTION DE L'AGRESSIVITÉ DANS L'ACCUEIL DU PUBLIC**

RÉF : FSS46



PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

INTER / INTRA

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Equipe de direction et personnels éducatif, socio-éducatif, accueillants, soignants, dans les structures sociales, médico-sociales, d'insertion.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les mécanismes à l'origine des manifestations d'agressivité en institution ;</li> <li>• Comprendre le sens et la fonction de l'émergence de la violence et comment le système institutionnel y contribue ;</li> <li>• Apprendre à adapter ses attitudes face à une situation d'agressivité, de violence.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Violence et agressivité ;</li> <li>• Gestion de soi face aux conduites agressives ;</li> <li>• Approche systémique de la violence en institution.</li> </ul>

**LA QUESTION DE LA PARENTALITÉ POUR LES PROFESSIONNELS EN PEAD**

RÉF : FSS47



PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

INTER / INTRA

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Professionnels du secteur Enfance/ Jeunesse mettant en œuvre le Placement à Domicile.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre le cadre professionnel en Placement à domicile ;</li> <li>• Identifier les processus psychologiques de la construction de la parentalité ;</li> <li>• Repérer et comprendre les différents enjeux relationnels ;</li> <li>• Améliorer l'accompagnement de l'enfant et de ses parents ;</li> <li>• Développer la communication dans la relation famille/enfant/professionnel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quel cadre pour exercer en tant que professionnel ? Aspects réglementaires et humains ;</li> <li>• Identifier les processus psychologique dans la construction de la parentalité ;</li> <li>• Développer la communication dans la relation famille/enfant/professionnel.</li> </ul>

**NÉVROSES, PSYCHOSES, ÉTATS LIMITES COMPRENDRE, AGIR, COMMUNIQUER**

RÉF : FSS48



PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

INTER / INTRA

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
L'ensemble du personnel de santé, des professionnels du social et travailleurs sociaux.	Identifier les troubles psychiques et les troubles du comportement liés à une pathologie physiologique.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définitions et clarifications de concepts et notions ;</li> <li>• Pathologie mentale ou psychique » : un seul terme pour de nombreuses significations ;</li> <li>• Définitions et abords psychiatriques, sociaux et culturels de la pathologie mentale ;</li> <li>• Distinction entre névroses, psychoses et états limites.</li> </ul>

## LES ADOLESCENTS EN INSTITUTION ET LES DANGERS D'INTERNET

RÉF : FSS49



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Ensemble du personnel qui prend part, au sein d'une institution, à l'accompagnement des adolescents.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recenser les pratiques des jeunes sur internet ;</li> <li>Se questionner sur l'adolescence et ses caractéristiques afin d'identifier les bénéfiques que les jeunes tirent de leurs usages numériques ;</li> <li>Approfondir les risques et les dérives liés à ces pratiques ;</li> <li>Sensibiliser les jeunes aux dangers d'internet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les représentations d'internet du côté des adultes et des jeunes ;</li> <li>Les pratiques d'internet chez les adolescents ;</li> <li>Des expériences fâcheuses aux risques : sensibilisation aux différents type de risque, les expériences les plus fréquentes.</li> </ul>

## LE CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

RÉF : FSS50



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Tous les professionnels de santé.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître le cadre légal entourant le consentement éclairé ;</li> <li>Connaître les spécificités de ce cadre ;</li> <li>S'interroger sur la relation soignant-soigné ;</li> <li>Appréhender les limites de cette mesure.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aspects juridiques et légaux ;</li> <li>Les particularités du respect du consentement libre et éclairé ;</li> <li>La relation patient-médecin ;</li> <li>Les limites de la notion de consentement éclairé ;</li> <li>La gestion de situations spécifiques.</li> </ul>

## L'ART THÉRAPIE EN MILIEU PROFESSIONNEL

RÉF : FSS51



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Tout personnel de santé en contact avec la détresse, la maladie, la souffrance, l'agressivité...	<p>L'art-thérapie propose des travaux et des outils adaptés aux possibilités et facultés de chacun pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mieux s'approprier un lieu de travail ;</li> <li>Rencontrer les autres ;</li> <li>Comprendre le sens du temps ;</li> <li>Mettre en scène ses émotions ;</li> <li>Développer sa valorisation et son bien-être.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire l'expérience de soi à travers l'utilisation des langages de l'art ;</li> <li>La relation entre les niveaux psycho-émotionnels et l'organisation du corps ;</li> <li>Le corps et l'image du corps ;</li> <li>Prendre conscience de son propre potentiel ;</li> <li>L'interaction avec l'Autre.</li> <li>Utilisation de différentes techniques : modelage, écriture, expression corporelle, voix.</li> </ul>

## GESTION DES INCIVILITÉS EXTERNES EN EHPAD

RÉF : FSS52



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Personnels éducatif, socio-éducatif, accueillants, soignants, intervenant auprès de personnes âgées au sein des structures EHPAD.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se familiariser avec les notions d'incivilité interne et externe et les aspects légaux qui englobent ces concepts ;</li> <li>Connaître les conséquences psychologiques, émotionnelles et comportementales des incivilités externes sur les salariés et sur l'entreprise ;</li> <li>Acquérir des connaissances sur les différentes techniques et procédures mises en place dans les organisations afin de minimiser les risques d'incivilités externes ;</li> <li>Se familiariser avec les techniques de communication adaptées ;</li> <li>De la prévention à la réparation : lutter contre les incivilités externes en équipe.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Éléments de définition : incivilité interne, incivilité externe ;</li> <li>Les incivilités externes : conséquences des actes sur les salariés ;</li> <li>Organisation de travail et gestion des incivilités ;</li> <li>Lutter contre les incivilités : techniques de communication ;</li> <li>Les incivilités externes : un enjeu global.</li> </ul>

## GÉRER LE STRESS PAR DES TECHNIQUES NON MÉDICAMENTEUSES

RÉF : FSS53



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Cette formation s'adresse à l'ensemble des personnels exerçant dans le milieu de la santé et du médico-social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer une écoute de soi pour mieux écouter l'autre ;</li> <li>• Prévenir les malentendus en identifiant les limites entre vie privée et vie professionnelle ;</li> <li>• Être à l'écoute de soi et des autres pour déceler les difficultés ;</li> <li>• Connaître son rythme et adapter ses activités pour se préserver ;</li> <li>• Faire le bilan de son état d'esprit après une intervention.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aller de soi vers soi : se connaître pour mieux agir ;</li> <li>• Être à l'écoute soi, être à l'écoute de l'autre ;</li> <li>• Définir et mobiliser ses ressources internes et externes.</li> </ul>

## PRÉVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX PAR LA SOPHROLOGIE

RÉF : FSS54



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Toutes personnes travaillant dans un établissement accueillant des enfants en situation de troubles psychiques.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobiliser de manière positive ses capacités ;</li> <li>• Gérer des situations parfois compliquées ;</li> <li>• Gérer la fatigue et les gestes répétitifs ;</li> <li>• Organiser son temps de présence ;</li> <li>• S'adapter à de nouvelles situations ;</li> <li>• Connaître et contrôler ses émotions ;</li> <li>• Développer la concentration au quotidien ;</li> <li>• Apprendre à lâcher prise pour un meilleur équilibre psychologique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equilibre général et gestion des émotions ;</li> <li>• Améliorer la prévention des Risques Psychosociaux pour un salarié et l'équipe.</li> </ul>

## PRISE EN CHARGE DE PATIENTS ATTEINTS DE TROUBLES COGNITIFS

RÉF : FSS55



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Tout professionnel impliqué dans l'accompagnement de public jeune.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se familiariser avec les spécificités du concept de trouble cognitif : délire, démence, amnésie ;</li> <li>• Acquérir ou actualiser ses connaissances sur les troubles cognitifs évolutifs avec l'âge ;</li> <li>• Se familiariser avec la classification des troubles cognitifs dans la maladie d'Alzheimer ou apparenté ;</li> <li>• Acquérir de techniques de soins adaptés ;</li> <li>• S'approprier des techniques d'écoute et de communication pertinentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les troubles cognitifs : définition et étiologie ;</li> <li>• De la démence sénile à la maladie d'Alzheimer ;</li> <li>• La communication avec une personne atteinte de maladie d'Alzheimer ;</li> <li>• Le comportement comme communication ;</li> <li>• La prise en soin et le travail d'équipe.</li> </ul>

## COMMUNICATION NON VERBALE ET TROUBLES COGNITIFS

RÉF : FSS56



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Cette formation s'adresse à l'ensemble des personnels qui participent à la vie des résidents en EHPAD.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se familiariser avec les spécificités des pathologies pouvant induire des troubles cognitifs ;</li> <li>• Connaître les principaux troubles cognitifs et leurs conséquences dans l'instauration d'une communication ;</li> <li>• Acquérir des connaissances sur les différentes composantes et pré requis de la communication verbale ;</li> <li>• Connaître, maîtriser, savoir utiliser et adapter les différents modes de communication non verbale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Éléments de définition : de la démence sénile à la maladie d'Alzheimer ;</li> <li>• Les troubles cognitifs : définition et étiologie ;</li> <li>• Communication verbale : bases et limites ;</li> <li>• Communication non - verbale ;</li> <li>• Agir pour se faire entendre : communication non - verbale et troubles cognitifs.</li> </ul>

**INITIER UNE DÉMARCHE ÉTHIQUE EN EHPAD**

RÉF : FSS57



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

**PUBLIC**

Cette formation s'adresse à l'ensemble des personnels qui prennent part aux soins

**OBJECTIFS**

- Distinguer les différentes notions qui sous-tendent la démarche éthique ;
- Identifier la complexité des situations de soin pour saisir l'importance de la démarche éthique ;
- Connaître les éléments fondamentaux qui permettent de mettre en œuvre une démarche éthique ;
- Se confronter à une situation qui nécessite une réflexion éthique ;
- Pouvoir comprendre le fonctionnement des comités d'éthique en milieu hospitalier.

**CONTENU**

- La démarche éthique en pratique ;
- Mettre à jour la complexité de la prise en soin pour faire ressortir le besoin d'une réflexion éthique ;
- La mise en place d'une démarche éthique ;
- Les éléments fondamentaux à prendre en compte pour amorcer une réflexion éthique dans le cadre des soins ;
- Mise en situation des participants et simulation d'un comité d'éthique ;
- Mettre en place un comité d'éthique à l'hôpital ;
- Méthodologies pour une prise de décision.

**ACCOMPAGNER ET SOUTENIR LES FAMILLES DANS LEURS SOUFFRANCES PSYCHOLOGIQUES**

RÉF : FSS58



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

**PUBLIC**

Cette formation s'adresse à l'ensemble des personnels qui prennent part aux soins

**OBJECTIFS**

- Compléter ou actualiser ses connaissances sur la maladie d'Alzheimer et les pathologies démentielles ;
- Repérer et comprendre les troubles liés à la maladie d'Alzheimer ;
- Appréhender les besoins de la personne en valorisant son autonomie ;
- Approche de la gestion des troubles psychologiques et comportementaux ;
- Approche des techniques de soins adaptées ;
- Découvrir et approfondir des techniques d'écoute et de communication pertinentes ;
- Réflexion sur la démarche de mise en place des projets adaptés aux situations liées à la maladie d'Alzheimer ;
- Réinterroger les pratiques professionnelles.

**CONTENU**

- De la démence sénile à la maladie d'Alzheimer ;
- Améliorer la communication avec une personne atteinte de maladie d'Alzheimer ;
- Le comportement comme communication : Donner du sens aux troubles psychologiques et comportementaux pour mieux les aborder ;
- Les temps forts de la vie quotidienne ;
- La prise en charge et le travail d'équipe.

**PRISE EN CHARGE DES RESIDENTS EN FIN DE VIE-PALLIATIFS EN GERIATRIE**

RÉF : FSS59



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

**PUBLIC**

Cette formation s'adresse à l'ensemble des personnels qui prennent part, en institution, à l'accompagnement de fin de vie des résidents.

**OBJECTIFS**

- Comprendre l'évolution du rapport à la mort et sa place dans la société actuelle.
- Mieux définir l'accompagnement de fin de vie ;
- Développer son savoir sur l'accompagnement de fin de vie en prenant soin de respecter le résident dans sa globalité et sa singularité ;
- Appréhender la complexité des questions en jeu relative à l'éthique sur la fin de vie ;
- Prévenir les situations de souffrance au travail des soignants.

**CONTENU**

- La mort, la vie et l'institution : Les questions posées par la fin de vie et de l'accompagnement d'un résident ;
- Se définir dans l'accompagnement de fin de vie
- Quelle posture adopter pendant l'accompagnement de fin de vie ;
- Comment accompagner le résident dans sa fin de vie ;
- Que faire après le décès d'un résident qui a été accompagné ;
- Les aspects éthiques et légaux de l'accompagnement de fin de vie ;
- L'équipe et les personnes dans l'accompagnement de fin de vie : les difficultés de l'accompagnement de fin de vie pour les professionnels, les résidents, la famille, les proches.

**SEXUALITÉ ET VIE AFFECTIVE EN INSTITUTION POUR LES PERSONNES EN SITUATION D'HANDICAP**

RÉF : FSS60



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

**PUBLIC**

Cette formation s'adresse à l'ensemble des personnels qui participe à la vie des résidents en institution

**OBJECTIFS**

- Connaître le cadre réglementaire de l'intimité et de la sexualité de la personne handicapée en institution ;
- Identifier les différentes dimensions du besoin affectif et ses différentes expressions ;
- Accueillir l'expression de la sexualité avec confort et savoir poser des limites ;
- Identifier des attitudes d'écoute favorables à une démarche de prévention notamment concernant les questions liées à la sexualité, les comportements à risques ainsi que les situations de violences ;
- Définir l'organisation permettant la vie affective et sexuelle en institution.

**CONTENU**

- Sexualité : de la sphère privée à la sphère publique, la question du handicap ;
- Point réglementaire : textes légaux et questionnement éthique ;
- Écoute et animation : définir une posture adéquate et confortable ;
- L'accompagnement à la vie affective et sexuelle : approches et outils ;
- Identifier les dérives.

**ACCOMPAGNEMENT DES PUBLICS JEUNES EN SITUATIONS COMPLEXES**

RÉF : FSS61



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

**PUBLIC**

Tout professionnel impliqué dans l'accompagnement de public jeune.

**OBJECTIFS**

- Appréhender le contexte national et départemental ;
- Définir le public concerné ;
- Comprendre les situations « dites complexes » et les enjeux de la complexité ;
- Apporter des réponses appropriées et appréhender les modes de coopération ;
- Présenter les alternatives existantes et à créer.

**CONTENU**

- Présentation du contexte et compréhension des problématiques ;
- Comprendre les difficultés et les caractéristiques pour un accompagnement adapté ;
- Les types d'accompagnements, les acteurs et institutions en jeu et l'adaptabilité aux situations.

**PRENDRE SOIN DE SOIN POUR PRENDRE SOIN DE L'AUTRE**

RÉF : FSS62



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

**PUBLIC**

Tout professionnel impliqué dans une relation d'aide (notamment auprès de résidents à long terme et/ou en difficulté ou de patient malade).

**OBJECTIFS**

- Développer une écoute de soi pour mieux écouter l'autre ;
- Prévenir les malentendus en identifiant les limites entre vie privée et vie professionnelle ;
- Être à l'écoute de soi et des autres pour déceler les difficultés ;
- Connaître son rythme et adapter ses activités pour se préserver ;
- Faire le bilan de son état d'esprit après une intervention.

**CONTENU**

- 1- Qu'est-ce qu'une émotion ?
  - Les grands courants théoriques ;
  - Décryptage et fonctions des émotions.
2. Reconnaissance et gestion des émotions
  - Reconnaître les émotions qui se développent et agir avec elles ;
  - Apprendre à se détendre intellectuellement, physiquement et émotionnellement ;
  - Harmoniser les relations d'équipe.
3. Les émotions dans la relation d'aide :
  - Relation soignant-soigné ;
  - Le travail émotionnel dans la relation de soin.

**COMPRENDRE ET ACCOMPAGNER LES PERSONNES ATTEINTES D'ALZHEIMER**

RÉF : FSS63



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

**PUBLIC**

Tout professionnel impliqué dans une relation d'aide (notamment auprès de résidents à long terme et/ou en difficulté ou de patient malade).  
spécialisé,  
Assistante sociale.

**OBJECTIFS**

- Compléter ou actualiser ses connaissances sur la maladie d'Alzheimer et les pathologies démentielles ;
- Repérer et comprendre les troubles liés à la maladie d'Alzheimer ;
- Appréhender les besoins de la personne en valorisant son autonomie ;
- Approche de la gestion des troubles psychologiques et comportementaux ;
- Approche des techniques de soins adaptées ;
- Découvrir et approfondir des techniques d'écoute et de communication pertinentes ;
- Réflexion sur la démarche de mise en place des projets adaptés aux situations liées à la maladie d'Alzheimer ;
- Réinterroger les pratiques professionnelles.

**CONTENU**

- De la démence sénile à la maladie d'Alzheimer ;
- Améliorer la communication avec une personne atteinte de maladie d'Alzheimer ;
- Le comportement comme communication : donner du sens aux troubles psychologiques et comportementaux pour mieux les aborder ;
- Les temps forts de la vie quotidienne ;
- La prise en charge et le travail d'équipe.

## ACCOMPAGNER LES ENFANTS EN SITUATION DE TROUBLES PSYCHIQ- CHQUES

RÉF : FSS64



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Toutes personnes travaillant dans un établissement accueillant des enfants en situation de troubles psychiques.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permettre au personnel d'améliorer l'accompagnement des enfants en situation de troubles psychiques ;</li> <li>Améliorer ses connaissances théoriques sur les troubles et leurs conséquences chez les enfants ;</li> <li>Réfléchir et échanger autour des bonnes pratiques d'accompagnement des enfants en situation de troubles psychiques.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réactualiser ses connaissances sur le développement de l'enfant ;</li> <li>Les Troubles psychiques des enfants, de quoi parle-t-on ? ;</li> <li>Prendre soin, accompagner les enfants présentant des troubles psychiques.</li> </ul>

## INTIMITÉ, DIGNITÉ ET CONFIDENTIALITÉ

RÉF : FSS65



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Equipe pluridisciplinaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réfléchir aux risques d'atteinte à l'intimité et la dignité dans la prise en charge des résidents ;</li> <li>Développer la sensibilité des équipes à la question de la dignité et à l'intimité des résidents ;</li> <li>Identifier le vécu des personnes accompagnées pour améliorer le respect de leur dignité et de leur intimité ;</li> <li>Mettre en œuvre une stratégie de prévention des atteintes à l'intimité et à la dignité ;</li> <li>Mettre en œuvre une stratégie de prévention des atteintes à l'intimité et à la dignité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définition des concepts ;</li> <li>Exploration des notions d'intimité ;</li> <li>La dignité en acte au quotidien ;</li> <li>La législation concernant le droit ;</li> <li>La limite entre accompagnement et atteinte à l'intimité, dignité du résident ;</li> <li>L'application au quotidien des repères éthiques.</li> </ul>

## LES COMPORTEMENTS SEXUELS PROBLÉMATIQUES CHEZ LES JEUNES : DÉPISTAGE ET INTERVENTION

RÉF : FSS66



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Cette formation s'adresse à une équipe pluridisciplinaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réviser les connaissances sur les comportements sexuels problématiques chez les enfants ;</li> <li>Mieux distinguer les comportements sexuels considérés comme problématiques ;</li> <li>Mieux répondre aux besoins des enfants tout en favorisant l'épanouissement de la sexualité ;</li> <li>Mieux définir l'encadrement requis en matière de gestion de risque : facteurs de risques et de protection.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le développement Psycho-sexuel et le développement affectif des enfants ;</li> <li>Révision des connaissances sur le comportement sexuels problématiques chez les enfants ;</li> <li>Facteurs à l'origine de ses comportements ;</li> <li>La gestion des comportements sexuels problématiques chez les enfants ;</li> <li>Comment outiller l'enfant à gérer ses comportements sexuels problématiques ;</li> <li>Comment outiller l'environnement de l'enfant à le soutenir dans la gestion de ses comportements sexuels problématiques.</li> </ul>

## LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (Q.V.T.)

RÉF : FSS67



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Pour tous les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aborder la notion de qualité de vie au travail ;</li> <li>Réfléchir à sa pratique au regard de la QVT ;</li> <li>Comprendre la notion de risques psycho-sociaux ;</li> <li>Apprendre à mieux communiquer.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le cadre légal et éthique ;</li> <li>Les Risques Psycho-sociaux ;</li> <li>Savoir communiquer ;</li> <li>La QVT au quotidien.</li> </ul>

## VIOLENCE ET TOXICOMANIE

RÉF : FSS68



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

## PUBLIC

Professionnels du secteur de la santé, social et éducatif (personnel soignant, Infirmière, Éducateur spécialisé, Assistante sociale).

## OBJECTIFS

- Comprendre les conduites addictives ;
- Mieux appréhender les difficultés et les souffrances des personnes dépendantes ;
- Appréhender l'origine des troubles addictifs ;

## CONTENU

- Le concept d'addiction ;
- Les causes des addictions ;
- Le rôle et les modes d'action des substances addictives ;
- Gestion de la relation avec une personne souffrant d'addiction.

## GESTION DES ÉMOTIONS ET DISTANCE ÉDUCATIVE

RÉF : FSS69



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

## PUBLIC

Cette formation s'adresse à une équipe pluridisciplinaire.

## OBJECTIFS

- Comprendre l'origine de ses émotions ;
- Développer sa capacité à échanger en surmontant ses émotions et les utiliser comme ressources ;
- Prendre en compte le fonctionnement émotionnel de l'interlocuteur pour communiquer efficacement ;
- Trouver la bonne distance grâce à l'accordage émotionnel.

## CONTENU

- Qu'est-ce qu'une émotion ?
- Reconnaissance et gestion des émotions ;
- Les émotions dans la relation d'aide.

## AGRESSIVITÉ SOIGNANT-SOIGNÉ

RÉF : FSS70



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

## PUBLIC

Professionnels du secteur social et éducatif : Infirmière scolaire, Puéricultrice (lieu d'accueil collectif), Éducateur spécialisé, Assistante sociale.

## OBJECTIFS

- Connaître le concept de soin et la relation qui en découle entre le soignant et le soigné ;
- Identifier les mécanismes psychologiques en œuvre dans la relation ;
- S'interroger sur la relation soignant-soignés ;
- Appréhender les limites de la relation ;
- Identifier les différentes relations possibles.

## CONTENU

- Le soin, le soignant et le soigné ;
- Les mécanismes relationnels dans le prendre soin, quels enjeux ? ;
- Niveaux de relations soignant / soigné ;
- Qui est le soignant / qui est le soigné ? ;
- Les caractéristiques de la relation soignant / soigné ;
- La souffrance des soignants ;
- Les 7 Différents types de relations.

## LA RELATION D'AIDE

RÉF : FSS71



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

## PUBLIC

Tout professionnel impliqué dans une relation d'aide (notamment auprès de résidents à long terme et/ou en difficulté ou de patient malade).

## OBJECTIFS

- Donner les moyens au personnel soignant de gérer au mieux les besoins des patients ou résidents ;
- Satisfaire, soulager, soutenir, encadrer, compatir, aider : ce que recouvrent ces notions ;
- Faciliter le fonctionnement des équipes et clarifier le rôle de chaque intervenant ;
- Développer une bonne connaissance des différentes attitudes d'aide et savoir les utiliser en fonction des circonstances et des personnes.

## CONTENU

- Introduction et Généralités : Introduction ; Les soins, une profession d'aide ; Aspects relationnels et qualité des soins ; Des fondements incontournables ; Des richesses exceptionnelles ; La considération positive, une approche de valorisation.
- La relation d'aide, de quoi s'agit-il ? : La présence à l'autre ; L'écoute de ce qui est dit et non-dit ; L'acceptation ; Le respect ; L'empathie ; L'authenticité ; La congruence.

## L'ACCOMPAGNEMENT ÉDUCATIF EN M.E.C.S.

RÉF : FSS72



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Cette formation s'adresse à une équipe pluridisciplinaire.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apporter les bases d'une évolution personnelle et institutionnelle ;</li> <li>• Distinguer les différentes notions qui sous-tendent l'accompagnement social ;</li> <li>• Identifier les principes de l'accompagnement et de la prise en charge ;</li> <li>• Identifier les risques de passage à l'acte ;</li> <li>• Découvrir ou redécouvrir les représentations du métier.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'accompagnement social dans l'intervention sociale d'aide à la personne ;</li> <li>• L'accompagnement pédagogique de l'étudiant en formation ;</li> <li>• Éthique, déontologie, distance éducative, secret professionnel et secret partagé ;</li> <li>• Principes de base de la prise en charge individuelle et en équipe ;</li> <li>• Passages à l'acte : modes, modalités, conditions d'émergence, résolutions, sens ;</li> <li>• Pathologies, troubles de la personnalité et du comportement ;</li> <li>• Concepts : imagos, idéaux, narcissisme, affects, identifications... (Chez l'enfant et le professionnel) ;</li> <li>• Représentations et pratiques professionnelles</li> </ul>

## ACCOMPAGNER LES ENFANTS AVEC LES TROUBLES DE L'ATTACHEMENT

RÉF : FSS73



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Professionnels du secteur social et éducatif : Infirmière scolaire, Puéricultrice (lieu d'accueil collectif), Éducateur spécialisé, Assistante sociale.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtriser la théorie de l'attachement et ses implications en travail social ;</li> <li>• Apprécier l'analyse des besoins de l'enfant et de l'adolescent sous l'angle clinique ;</li> <li>• Anticiper les risques psychiques et développementaux pour l'enfant.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notions de « séparation » et d'« attachement » : définition clinique et mise en perspective dans l'organisation des pratiques ;</li> <li>• Les besoins de l'enfant accueillis : attitudes éducatives et points de vigilance ;</li> <li>• Prendre en compte les évolutions du lien d'attachement chez l'enfant ;</li> <li>• Mesurer l'impact de l'accueil au regard du développement affectif de l'enfant ;</li> <li>• Les signaux d'alerte des troubles et des signes de souffrances affectives chez l'enfant.</li> </ul>

## ANNONCE D'UN DOMMAGE LIÉ AUX SOINS

RÉF : FSS74



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau V

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Equipe de direction et personnels éducatif, socio-éducatif, accueillants, soignants, dans les structures sociales, médico-sociales, principalement les EHPAD.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir identifier les situations nécessitant une annonce ou une communication spécifique ;</li> <li>• Anticiper la communication avec le patient et son entourage suite à un événement indésirable grave ;</li> <li>• Connaître le dispositif juridique de l'information due au patient en cas de dommage associé aux soins ;</li> <li>• Se familiariser avec les procédures institutionnelles conformes aux exigences de HAS ;</li> <li>• Se familiariser avec les bonnes pratiques et les recommandations sur l'annonce du dommage associé aux soins.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contexte juridique : les différentes obligations d'information du résident ;</li> <li>• Les recommandations et bonnes pratiques ;</li> <li>• Anticiper et organiser l'annonce d'un dommage associé aux soins ;</li> <li>• Contexte, posture et communication suivant la situation ;</li> <li>• Contexte institutionnel ;</li> </ul>



## CATALOGUE DES FORMATIONS

# RESSOURCES HUMAINES GESTION DES COMPETENCES

44 thématiques de formations

- FRH01** Le facteur humain dans la crise
- FRH02** Accompagner le changement (changement de structure, d'équipe, de direction,..)
- FRH03** Anticiper et gérer les situations de conflit, de violence et d'agressivité en milieu professionnel
- FRH04** Animer et conduire une réunion
- FRH05** Créer, animer, conduire et développer un projet
- FRH06** Devenir Formateur
- FRH07** Elaborer et concevoir les fiches de poste
- FRH08** Traumatisme psychique : conséquences individuelles et collectives
- FRH09** Gérer les conflits
- FRH10** La Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences
- FRH11** La mort dans l'entreprise : gestion du deuil en entreprise
- FRH12** Organiser le changement
- FRH13** L'encadrement en situation de crise
- FRH14** Manager et agir dans le cadre associatif
- FRH15** Préparer et réaliser un entretien d'évaluation
- FRH16** Prise de parole en public
- FRH17** Stress, violence au travail. Comment diagnostiquer et prévenir?
- FRH18** Accueil physique et téléphonique
- FRH19** Accueil du public en difficulté
- FRH20** Accueil du public et gestion du stress professionnel
- FRH21** Comment gérer la violence au travail
- FRH22** Gérer son stress : prévenir et traiter le burn out
- FRH23** La résolution de problème en équipe
- FRH24** Résolution de problème et communication en équipe
- FRH25** Améliorer ses écrits professionnels
- FRH26** Mieux communiquer en équipe
- FRH27** Mettre en œuvre la Qualité de Vie au Travail (QVT)
- FRH28** Le burn-out, un risque réel à comprendre et à prévenir
- FRH29** La gestion des conflits dans l'accueil du public
- FRH30** Travailler efficacement
- FRH31** Salarié victime de violences en entreprise
- FRH32** Comprendre et mettre en œuvre les Risques Psychosociaux (RPS)
- FRH33** Accompagner un évènement traumatique en milieu de travail
- FRH34** Animer une équipe
- FRH35** Comment la gestion des risques optimise la gestion de crise
- FRH36** Comprendre les situations de crise
- FRH37** La gestion des situations de crise : anticiper les risques et gérer les crises
- FRH38** Reconnaître et identifier le harcèlement moral
- FRH39** Comment prévenir le suicide en milieu professionnel
- FRH40** Coopérer en équipe
- FRH41** Comprendre et exercer son autorité
- FRH42** Développer ses compétences managériales
- FRH43** Comment aborder avec ses salariés les sujets liés à la radicalisation
- FRH44** La Communication Non Violente (C.N.V.)

**LE FACTEUR HUMAIN DANS LA CRISE**

RÉF : FRH01



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être familiarisé au facteur Humain et impliqué dans le processus de Gestion des situations de crise.

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Tout personnel d'encadrement impliqué dans le processus de gestion de crise .	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprendre le processus global de l'anticipation des risques (accidents et acteurs impliqués) ;</li> <li>Mieux cibler les risques pour mieux gérer les crises ;</li> <li>Réaliser une cartographie des risques pouvant impacter l'organisation de l'entreprise (nature et type) ;</li> <li>Savoir mettre en place un dispositif de gestion et de communication de crise ;</li> <li>Comprendre les conséquences du traumatisme psychique induit par un évènement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprendre les enjeux d'une crise ;</li> <li>Les attitudes face aux risques ;</li> <li>Animer une équipe ;</li> <li>Procédures et logistique de crise.</li> </ul>

**ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT**

RÉF : FRH02



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 1 ou avoir exercé la fonction de RRH au moins 5 ans.

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Cadres dirigeants, Responsables d'équipes, Responsables du personnel confrontés à un changement de structure, d'équipe, de direction...	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planifier et mettre en œuvre le plus efficacement possible tout changement de fonctionnement de l'institution ;</li> <li>Donner aux participants des outils de connaissance et de compréhension des réactions humaines face au changement ;</li> <li>Permettre l'adhésion maximale de toute personne concernée ;</li> <li>Favoriser l'acceptation et le bon fonctionnement des équipes ;</li> <li>Développer les attitudes adéquates requises sur le plan managérial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprendre et accepter la nécessité de changer ;</li> <li>Organiser le changement ;</li> <li>Mettre en œuvre et valider le changement.</li> </ul>

**ANTICIPER ET GÉRER LES SITUATIONS DE CONFLIT, DE VIOLENCE ET D'AGRESSIVITÉ EN MILIEU PROFESSIONNEL**

RÉF : FRH03



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Aucun

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Tout dirigeant, responsable, encadrant, salarié.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notions de conflit, d'agressivité et de violence ;</li> <li>Identifier les éléments précurseurs des situations de conflits et d'agression ;</li> <li>Comprendre les mécanismes de l'agressivité et le passage à l'acte ;</li> <li>Prévenir l'agressivité et la violence ;</li> <li>Comment gérer et réguler une situation d'agressivité et de violence ;</li> <li>Les axes d'amélioration individuel et institutionnel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anticiper, gérer les situations de conflit et déterminer les règles de conduite ;</li> <li>Apprendre à mieux gérer ses réactions face aux conduites agressives et aux situations de conflits ;</li> <li>Cas pratique.</li> </ul>

**ANIMER ET CONDUIRE UNE RÉUNION**

RÉF : FRH04



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 1 ou avoir exercé la fonction de RRH au moins 5 ans.

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Cadre fonctionnel ou opérationnel, manager d'équipe ou transversal, chef de projet, dont la fonction implique l'animation de réunions et de groupes de travail.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir préparer avec méthode une réunion.</li> <li>Comprendre les enjeux relationnels ;</li> <li>Comprendre le processus de prise de décision en groupe jusqu'à la réalisation du plan d'action ;</li> <li>Appréhender et mettre en œuvre les techniques d'animation de réunions ;</li> <li>Savoir favoriser la mise en œuvre des décisions ;</li> <li>Savoir gérer les 3 temps : ouverture, animation et fermeture d'une réunion ;</li> <li>Développer ses capacités d'animateur.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie de conduite de réunion : améliorer l'efficacité des réunions ;</li> <li>Dynamique de groupe : comprendre comment faire de la réunion un outil de cohésion ;</li> <li>La logistique d'une réunion ;</li> <li>Les cinq rôles du collectif ;</li> <li>Comment se préparer à l'animation d'une réunion.</li> </ul> <p><i>Cas pratique : exercice individuel d'analyse de ses réunions, exercice en binôme autour de la rédaction d'objectifs.</i></p>

**CRÉER, ANIMER, CONDUIRE ET DÉVELOPPER UN PROJET**

RÉF : FRH05



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 1 ou avoir exercé la fonction de RRH au moins 5 ans.

**PUBLIC**

Ensemble des personnels qui sont ou aspirent à agir au sein de leur structure au travers d'un projet tels que les postes de Planificateur, Organisateur, Coordinateur...

**OBJECTIFS**

- Comprendre la façon d'analyser et de structurer un projet ;
- Pratiquer les méthodes et les outils pour la planification et le suivi de ce projet ;
- Etablir une check-list des points à analyser ;
- Animer des réunions d'analyse, des réunions d'avancement ;
- Connaître les principes d'utilisation d'un logiciel de planification simple ;
- Développer des comportements efficaces pour maîtriser les délais.

**CONTENU**

- Comment cadrer et organiser le projet ;
- Etablir une première planification ;
- Identifier et utiliser les marges ;
- Rentrer dans les objectifs de délais ;
- Prendre en compte les ressources ;
- Mettre en place le référentiel délais ;
- Utiliser un outil de planification ;
- Pratiquer les réunions d'analyse planification ;
- Piloter l'avancement ;
- Progresser avec des indicateurs pertinents ;
- Manager et hiérarchiser avec les plannings ;
- Aspects organisationnels et humains ;
- Synthèse.

**DEVENIR FORMATEUR**

RÉF : FRH06



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 1 ou avoir exercé la fonction de RRH au moins 5 ans.

**PUBLIC**

Professionnel occupant ou devant occuper des fonctions de formateur et désireux de perfectionner ou d'élaborer son projet de formation.

**OBJECTIFS**

- Concevoir et mettre en œuvre un projet de formation permettant le développement de compétences ;
- Mobiliser des techniques et construire des outils pédagogiques favorisant le développement de compétences.

**CONTENU**

- Concevoir une action de formation en face à face ;
- Concevoir une démarche pédagogique ;
- Choisir et mettre en œuvre des techniques pédagogiques dites « actives » ;
- Evaluer les résultats d'une action de formation.

**ELABORER ET CONCEVOIR LES FICHES DE POSTE**

RÉF : FRH07



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 4.

**PUBLIC**

Cadres dirigeants et responsables des ressources humaines, Directeur d'établissements et chefs de service

**OBJECTIFS**

- Apprendre à cibler et identifier le contenu d'une fiche de poste ;
- Concevoir une fiche de poste ;
- Donner aux participants un outil de gestion des ressources humaines et de management.

**CONTENU**

- La fiche de poste, un outil de gestion de la ressource humaine. Ses objectifs, ses différentes applications (recrutement, formation...)
- Analyser, comprendre et concevoir une fiche de poste ;
- Cas pratique permettant d'aborder les notions essentielles à l'analyse et l'élaboration d'une fiche de poste ;
- Travaux de groupe.

**TRAUMATISME PSYCHIQUE :  
CONSÉQUENCES INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES**

RÉF : FRH08



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 3.

**PUBLIC**

Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant comprendre les enjeux et les conséquences du traumatisme psychique .

**OBJECTIFS**

- Acquérir une meilleure connaissance du psycho traumatisme et de ses conséquences ;
- Identifier les causes du maintien des états de stress post-traumatique ;
- Connaître les besoins des victimes directes et indirectes suite à un événement traumatique et connaître les modalités de prise en charge.

**CONTENU**

- Le traumatisme psychique ;
- Perspective historique sur le traumatisme ;
- Conséquences psychologiques des traumatismes psychiques ;
- L'importance d'une prise en charge précoce ;
- Prise en charge psychologique.

**GÉRER LES CONFLITS**

RÉF : FRH09



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 5.

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Tout professionnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprendre les mécanismes à l'origine des manifestations d'agressivité en institution ;</li> <li>Comprendre le sens et la fonction de l'émergence de la violence et comment le système institutionnel y contribue ou non ;</li> <li>Apprendre à adapter ses attitudes face à une situation d'agressivité, de violence.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Violence et agressivité ;</li> <li>Gestion de soi face aux conduites agressives ;</li> <li>Approche systémique de la violence en institution.</li> </ul>

**LA GESTION PRÉVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES COMPÉTENCES**

RÉF : FRH10



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 1 ou avoir exercé la fonction de RRH au moins 5 ans.

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Cadres dirigeants et responsables des ressources humaines, Directeur d'établissements et personnels d'encadrements.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier et mettre en place des outils de gestion adaptés en matière de GPEC ;</li> <li>Acquérir une démarche pour développer durablement les compétences au sein d'une équipe, d'un organisme, d'une structure.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La GPEC dans le milieu associatif ;</li> <li>Les outils de la GPEC (fiche de poste, tableaux de bord, référentiels emplois, bilan professionnel, entretien annuel d'évaluation...);</li> <li>Mettre en place un projet GPEC.</li> </ul>

**LA MORT DANS L'ENTREPRISE : GESTION DU DEUIL EN ENTREPRISE**

RÉF : FRH11



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 3.

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Tout professionnel susceptible d'être confronté à la mort d'un patient ou au contact des proches de ce dernier.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer une bonne connaissance du processus du deuil afin de comprendre ses propres réactions et les réactions des endeuillés ;</li> <li>Donner les moyens au personnel de gérer au mieux le décès d'un patient ;</li> <li>Favoriser l'adaptation des comportements à l'égard des proches ;</li> <li>Faciliter le fonctionnement des équipes et clarifier le rôle de chacun lors d'un décès.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le processus de deuil et ses étapes ;</li> <li>Les circonstances du décès (mort naturelle, maladie, accidents) ;</li> <li>La prise en compte des spécificités sociales, ethniques, religieuses ;</li> <li>La présence auprès du mourant ;</li> <li>L'annonce du décès aux proches ;</li> <li>Encadrer, soutenir, soulager les endeuillés ;</li> <li>Faire face aux comportements des endeuillés (colère, tristesse, sidération) ;</li> <li>La gestion du deuil des équipes ;</li> <li>La gestion de situations spécifiques.</li> </ul>

**ORGANISER LE CHANGEMENT**

RÉF : FRH12



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 1 ou avoir exercé la fonction de RRH au moins 5 ans.

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Cette formation s'adresse aux Cadres dirigeants et responsables des ressources humaines, Directeur d'établissements et personnels d'encadrements.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planifier et mettre en œuvre le plus efficacement possible tout changement de fonctionnement de l'institution entraînant un changement des habitudes des individus concernés ;</li> <li>Donner aux participants des outils de connaissance et de compréhension des réactions humaines face au changement ;</li> <li>Permettre l'adhésion maximale de toute personne concernée, de près ou de loin, par le changement en question ;</li> <li>Favoriser l'acceptation et le bon fonctionnement des équipes en situation de changement ;</li> <li>Développer les attitudes adéquates requises sur le plan managérial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprendre et accepter la nécessité de changer ;</li> <li>Organiser le changement ;</li> <li>Mettre en œuvre et valider le changement.</li> </ul>

## L'ENCADREMENT EN SITUATION DE CRISE

RÉF : FRH13



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être familiarisé au facteur Humain et impliqué dans le processus de Gestion des situations de crise.

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Dirigeant, encadrant, toute personne exerçant des responsabilités.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mieux comprendre les enjeux de l'encadrement en situation de crise ;</li> <li>Acquérir une méthodologie pour mieux gérer ses décisions : Analyser, Agir, Résoudre et Réguler ;</li> <li>Trouver des solutions face aux risques identifiés ;</li> <li>Comment développer la coopération dans une équipe.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Crise : nature, structure et impacts ;</li> <li>Le management en situation de crise ;</li> <li>Savoir mobiliser son équipe en situation de crise ;</li> <li>La communication et l'Action ;</li> <li>Les phases d'une crise : anticiper pour agir.</li> </ul>

## MANAGER ET AGIR DANS LE CADRE ASSOCIATIF

RÉF : FRH14



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être en situation de manager des équipes.

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Présidents, Administrateurs et Directeurs d'établissement ou de service.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Motiver, satisfaire et impliquer les salariés et les bénévoles ;</li> <li>Réfléchir ensemble sur les dynamiques individuelles et de groupe ;</li> <li>Affirmer son management ;</li> <li>Mieux comprendre les enjeux humains et organisationnels du management ;</li> <li>Gérer des équipes ;</li> <li>Comprendre les jeux relationnels dans un groupe, une équipe de travail.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer au mieux les ressources humaines ;</li> <li>L'association confrontée à son environnement ;</li> <li>Agir et Ré-Agir, quel management adopter ?</li> </ul>

## PRÉPARER ET RÉALISER UN ENTRETIEN D'ÉVALUATION

RÉF : FRH15



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 1 ou avoir exercé la fonction de RRH au moins 5 ans.

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Cadres dirigeants et responsables des ressources humaines, Directeur d'établissements et personnels d'encadrements.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquérir une méthode pour conduire un entretien d'évaluation ;</li> <li>Mieux communiquer ;</li> <li>Identifier les étapes d'un entretien d'évaluation et les mettre en pratique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'entretien : processus et méthodologie ;</li> <li>L'intérêt particulier de l'entretien d'évaluation ;</li> <li>Les étapes et leurs spécificités ;</li> <li>Identifier ses difficultés et réussir son entretien ;</li> <li>Les techniques d'animation d'un entretien ;</li> <li>Les techniques de base ;</li> <li>Les attitudes, comportements d'un entretien réussi ;</li> <li>Les personnalités et l'entretien ;</li> <li>Comment débiter et clore un entretien.</li> </ul>

## PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

RÉF : FRH16



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 3.

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Equipe de direction et personnels éducatifs, socio-éducatifs, accueillants, soignants, dans les structures sociales, médico-sociales, d'insertion.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir utiliser sa voix et son corps lors d'une intervention ;</li> <li>Apprendre à maîtriser les techniques d'expression orale ;</li> <li>Savoir retenir l'attention de son auditoire ;</li> <li>Elaborer un discours.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sur quoi communiquer ;</li> <li>Comment communiquer ;</li> <li>Gérer son stress en situation ;</li> <li>Mise en situation et pratique.</li> </ul>

### STRESS, VIOLENCE AU TRAVAIL COMMENT DIAGNOSTIQUER ET PRÉVENIR ?

RÉF : FRH17



**INTER / INTRA**  
PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 5.

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Toute personne, salariée ou bénévole, en situation de stress	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier les mécanismes du stress et les facteurs de stress sur son lieu de travail ;</li> <li>Comprendre comment agir sur les facteurs de stress en milieu professionnel ;</li> <li>Spécifier une démarche d'action propre à l'établissement .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le stress et la violence au travail ;</li> <li>Les conséquences physiques et psychiques du stress ;</li> <li>Anticiper et prévenir le stress et la souffrance au travail.</li> </ul>

### ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

RÉF : FRH18



**INTER / INTRA**  
PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 5

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Personnel chargé de l'accueil physique et téléphonique, Standardistes, toute personne susceptible d'assurer un remplacement à l'accueil.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mieux gérer les difficultés du quotidien ;</li> <li>Assumer un accueil de qualité en toutes circonstances ;</li> <li>Donner une bonne image de l'institution.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ce qui est en jeu dans l'accueil ;</li> <li>Connaissance de l'institution et de la place que l'on y occupe ;</li> <li>Importance de l'accueil ;</li> <li>Comprendre l'autre et être compris ;</li> <li>Comprendre les règles qui régissent les relations interpersonnelles ;</li> <li>Le corps et les émotions ;</li> <li>Comment gérer son stress ? ;</li> <li>Comment gérer les personnes «difficiles» ? ;</li> <li>L'art du contact au service du quotidien.</li> </ul>

### ACCUEIL DU PUBLIC EN DIFFICULTÉ

RÉF : FRH19



**INTER / INTRA**  
PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 5 ou avoir exercé la fonction accueil pendant 3 ans.

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Personnels qui accueillent au quotidien un public en grande difficulté.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Susciter une réflexion sur le sens de l'accueil et l'importance du premier contact ;</li> <li>Apprendre à s'adapter à la personne accueillie dans sa singularité ;</li> <li>Acquérir des outils et des techniques pour assurer un accueil efficace ;</li> <li>Savoir mobiliser ses ressources pour se protéger dans les situations difficiles ;</li> <li>Prévenir les comportements violents.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définitions. Réflexion sur le concept d'accueil ;</li> <li>Identification des problématiques d'accueil ;</li> <li>Savoir accueillir ;</li> <li>Éléments théoriques autour du processus de communication : communication verbale et non-verbale, écoute active, canaux de communication, techniques de conduite d'entretien ;</li> <li>Savoir ajuster sa position face à la personne en face et gérer ses émotions pour rester professionnel ;</li> <li>Techniques pour désamorcer une situation conflictuelle.</li> </ul>

### ACCUEIL DU PUBLIC ET GESTION DU STRESS PROFESSIONNEL

RÉF : FRH20



**INTER / INTRA**  
PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 5 ou avoir exercé la fonction pendant 3 ans.

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Toute personne, salariée ou bénévole, en situation de stress.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mieux comprendre le mécanisme du stress pour mieux le canaliser ;</li> <li>Acquérir une méthodologie pour mieux gérer ses états de stress et ceux de son entourage ;</li> <li>Apprendre à agir sur son stress ;</li> <li>Développer son adaptabilité et sa réactivité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le stress ;</li> <li>Les conditions d'existences du stress ;</li> <li>Activer ses propres ressources pour gérer son stress et celui des autres.</li> </ul>

**COMMENT GÉRER LA VIOLENCE AU TRAVAIL**

RÉF : FRH21


**INTER / INTRA**  
 PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 3 ans.
**PUBLIC**

Tous les salariés et personnels d'encadrement, confrontés dans l'exercice de leurs fonctions à des situations agressives et/ou violentes.

**OBJECTIFS**

- Savoir réagir de façon adéquate face aux situations d'agressivité sur le lieu de travail ;
- Apprendre à gérer ses émotions et à utiliser ses ressources pour désamorcer une situation conflictuelle ;
- Identifier et anticiper les situations à risque ;
- Pouvoir mettre en place des mesures de prévention ;
- Être capable d'assister un collaborateur victime de violence.

**CONTENU**

- Repérer et analyser les situations susceptibles de susciter une réaction violente sur son lieu de travail ;
- Comprendre la réaction violente ;
- Anticiper et prévenir la crise ;
- Gérer une crise violente : attitude, parole, regard ;
- Gérer l'après-coup ;
- Venir en aide à un collaborateur : attitude adéquate, conseils avisés.

**GÉRER SON STRESS : PRÉVENIR ET TRAITER LE BURN OUT**

RÉF : FRH22


**INTER / INTRA**  
 PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 3.
**PUBLIC**

Toute personne, salarié ou bénévole, en situation de stress

**OBJECTIFS**

- Mieux comprendre le mécanisme du stress pour mieux le canaliser ;
- Acquérir une méthodologie pour mieux gérer ses états de stress et ceux de son entourage ;
- Apprendre à agir sur son stress ;
- Développer son adaptabilité et sa réactivité.

**CONTENU**

- Le stress ;
- Les conditions d'existences du stress ;
- Activer ses propres ressources pour gérer son stress et celui des autres.

**RÉSOLUTION DE PROBLÈME EN ÉQUIPE**

RÉF : FRH23


**INTER / INTRA**  
 PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 3
**PUBLIC**

Toute équipe souhaitant améliorer et développer sa communication et la résolution de problèmes rencontrés en équipe.

**OBJECTIFS**

- Reconnaître et connaître les canaux de communication et la façon dont ils sont utilisés ;
- Identifier les problèmes de communication rencontrés en équipe ;
- Définir comment transposer en équipe les possibilités de résolution.

**CONTENU**

- Communiquer en équipe : 5 objectifs
- Résolution de problème en équipe
- Réunir dans une dimension commune

**RÉSOLUTION DE PROBLÈME ET COMMUNICATION EN ÉQUIPE : DÉVELOPPER LES STRATÉGIES DE RÉSOLUTION**

RÉF : FRH24


**INTER / INTRA**  
 PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 3. Être impliqué dans un travail d'équipe de nature plus ou moins régulière.
**PUBLIC**

Toute équipe souhaitant améliorer et développer sa communication et la résolution de problèmes rencontrés en équipe.

**OBJECTIFS**

- Les canaux de communication et nos objectifs personnels ;
- Identifier comment résoudre les problèmes de communication fréquemment rencontrés en équipe ;
- Définir les possibilités de résolution de problème en équipe.

**CONTENU**

- Communiquer en équipe : 5 objectifs développés appliqués au cas personnel proposé par chaque stagiaire
- Résolution de problème en équipe
- Techniques de développement des stratégies de résolutions.

**AMÉLIORER SES ÉCRITS PROFESSIONNELS**

RÉF : FRH25



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 4.

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Cadres dirigeants et personnel d'encadrement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprendre les différents enjeux d'un écrit ;</li> <li>Mieux rédiger ses écrits sur la base de cas concrets et d'un guide.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La pratique professionnelle et l'écrit ;</li> <li>Les différents types d'écrit et leurs usages ;</li> <li>Le recueil des informations et les réponses fournies ;</li> <li>La fonction d'un écrit ;</li> <li>Analyse de cas ;</li> <li>Les principaux écrits et leur usage sur la base d'un guide ;</li> <li>Comprendre et éviter les pièges de l'écrit.</li> </ul>

**MIEUX COMMUNIQUER EN ÉQUIPE**

RÉF : FRH26



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 3.

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Toute personne souhaitant comprendre les enjeux et les conséquences d'une communication en équipe et la pratiquer en milieu professionnel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Améliorer la qualité de ses relations selon les situations ;</li> <li>Comprendre la résolution de conflits ;</li> <li>Développer son objectivité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communiquer, pour Quoi, pour Qui ? ;</li> <li>Savoir s'ouvrir au dialogue : Soi, comme source d'apprentissage ;</li> <li>Pratique du dialogue.</li> </ul>

**METTRE EN ŒUVRE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (QVT)**

RÉF : FRH27



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 3.

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Pour tous les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aborder la notion de qualité de vie au travail ;</li> <li>Réfléchir à sa pratique ;</li> <li>Comprendre la notion de risques psycho-sociaux ;</li> <li>Apprendre à mieux communiquer.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le cadre légal et éthique ;</li> <li>Les Risques Psycho-sociaux ;</li> <li>Savoir communiquer ;</li> <li>La QVT au quotidien.</li> </ul>

**LE BURN-OUT, UN RISQUE RÉEL À COMPRENDRE ET À PRÉVENIR**

RÉF : FRH28



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 3.

PUBLIC	OBJECTIFS	CONTENU
Acteurs des ressources humaines, de la prévention, des cadres souhaitant détecter et venir en aide aux salariés souffrant de burn out.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaitre et détecter les symptômes du burn out et en comprendre les causes ;</li> <li>Appréhender l'ensemble des facteurs déclencheurs du burn out ;</li> <li>Accompagner les salariés en souffrance.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prendre en compte la complexité des facteurs de burn out ;</li> <li>Repérer les manifestations de burn out ;</li> <li>Accompagner la personne présentant un burn out.</li> </ul>

## LA GESTION DE L'AGRESSIVITÉ ET DES CONFLITS DANS L'ACCUEIL DU PUBLIC

RÉF : FRH29



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Aucun prérequis n'est exigé. Il est souhaitable d'être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 5

### PUBLIC

Cette formation s'adresse au personnel chargé de l'accueil et toute personne concernée par ce sujet.

### OBJECTIFS

- Comprendre les mécanismes à l'origine des manifestations d'agressivité en institution ;
- Comprendre le sens et la fonction de l'émergence de la violence et comment le système institutionnel y contribue ou non ;
- Apprendre à adapter ses attitudes face à une situation d'agressivité, de violence.

### CONTENU

- Violence et agressivité ;
- Gestion de soi face aux conduites agressives ;
- Approche systémique de la violence en institution.

## TRAVAILLER EFFICACEMENT

RÉF : FRH30



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 4.

### PUBLIC

Tout public et particulièrement équipe de travail, groupe de projet.

### OBJECTIFS

- Comment développer sa créativité ;
- Savoir utiliser son écoute ;
- Améliorer la qualité des échanges ;
- Construire les étapes d'un plan d'action ;
- Savoir mettre en place une coopération en équipe ;
- Comprendre et assimiler des techniques permettant de rendre plus efficace son travail avec les autres .

### CONTENU

- Identifier les rôles et missions de chacun ;
- Écouter, faire valoir son point de vue, négocier et rechercher un consensus ;
- Le plan d'action au service du groupe ;
- S'intégrer dans un collectif de travail de façon positive ;
- Adapter son comportement au contexte et à la situation ;
- Repérer et traiter les blocages individuels et collectifs.

## SALARIÉ VICTIME DE VIOLENCES EN ENTREPRISE

RÉF : FRH31



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 1 ou avoir exercé la fonction de RRH au moins 5 ans.

### PUBLIC

Managers, DRH, responsables RH, directeurs d'établissement, responsables de service, responsables d'équipe opérationnelle, chefs d'entreprises de TPE et PME.

### OBJECTIFS

- Comprendre le cadre de la loi vis-à-vis des agressions en milieu de travail ;
- Identifier les situations susceptibles d'être dangereuses ;
- Identifier les 3 situations d'agressions rencontrées au travail ;
- Identifier les profils des victimes et des

### CONTENU

- Les agressions : types , natures et sanctions ;
- Les victimes

## COMPRENDRE ET METTRE EN ŒUVRE LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX (RPS)

RÉF : FRH32



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 4.

### PUBLIC

Dirigeant, encadrant, responsable (RH, sécurité et santé au travail), membre de CHSCT, toute personne impliquée dans la mise en place d'un projet de prévention des risques psychosociaux.

### OBJECTIFS

- Comprendre les principaux facteurs de RPS dans le travail et les enjeux de la prévention des RPS ;
- Repérer les acteurs qui participent à cette prévention ;
- Identifier des méthodes et outils permettant d'être acteur d'une démarche de prévention des RPS dans son entreprise ;
- Spécifier les conséquences individuelles et organisationnelles des risques psychosociaux ;
- Maîtriser la méthodologie pour engager une démarche de prévention collective ;
- Connaître les règles de déontologie et d'éthique, le droit et les procédures.

### CONTENU

- Les risques psychosociaux : loi et application ;
- La santé mentale et le travail ;
- Les acteurs de la démarche de prévention des risques psychosociaux ;
- Comment se positionner dans la démarche de prévention des RPS et définir les actions à mettre en place .

## ACCOMPAGNER UN ÉVÈNEMENT TRAUMATIQUE EN MILIEU DE TRAVAIL

RÉF : FRH33



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 4 ou avoir exercé la fonction de RRH au moins 5 ans.

### PUBLIC

Equipe de direction, managers et collaborateurs.

### OBJECTIFS

- Appréhender ce que recouvre le terme de traumatisme ;
- Comprendre et reconnaître ce qu'est un événement traumatique ;
- Savoir mettre en œuvre une intervention adaptée ;
- Développer des pratiques de prévention.

### CONTENU

- Événements traumatiques ;
- Gestion de l'intervention en cas d'événement traumatique ;
- Gestion des besoins émotionnels et affectifs des collaborateurs ;
- Prendre soin de soi-même.

## ANIMER UNE ÉQUIPE

RÉF : FRH34



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Avoir la responsabilité occasionnelle ou régulière d'animer une équipe. Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 4.

### PUBLIC

Pour tous les professionnels.

### OBJECTIFS

- Apprendre à mieux se situer dans son rôle d'encadrement ;
- Acquérir des outils et méthodes pour animer son équipe au quotidien ;
- Connaître son équipe pour activer la motivation, développer la cohésion, dynamiser les interactions.

### CONTENU

- Responsable d'équipe : leader et manager ;
- Développer ses qualités d'encadrement ;
- Connaître et comprendre son équipe ;
- Présenter et fixer des objectifs clairs, précis, réalistes et atteignables.

## COMMENT LA GESTION DES RISQUES OPTIMISE LA GESTION DE CRISE

RÉF : FRH35



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 1 ou avoir exercé la fonction de RRH au moins 5 ans. Être familiarisé au facteur Humain et impliqué dans le processus de Gestion des situations de crise.

### PUBLIC

Tout dirigeant, responsable, encadrant, membre d'une cellule de crise ou participant au processus de gestion de crise.

### OBJECTIFS

- Comprendre et anticiper : le processus et la gestion des risques ;
- Mieux cibler les risques pour mieux gérer les crises ;
- Définir les risques pouvant impacter l'organisation ;
- Mettre en place un dispositif de gestion de crise ;
- Comment former les personnes à la gestion de crise et animer une équipe.

### CONTENU

- Comprendre les enjeux d'une crise ;
- Les attitudes face aux risques ;
- L'entreprise, le groupe et l'équipe ;
- Procédures et logistique de crise.

## COMPRENDRE LES SITUATIONS DE CRISE

RÉF : FRH36



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 4 ou avoir exercé la fonction de RRH au moins 5 ans. Être familiarisé au facteur Humain et impliqué dans le processus de Gestion des situations de crise.

### PUBLIC

Dirigeant, encadrant, responsable, toute personne confrontée et impliquée dans la gestion de crise.

### OBJECTIFS

- Comprendre la notion de crise ;
- Appréhender les enjeux de la gestion de crise ;
- Connaître les différents acteurs de la gestion de crise (cellule de crise, communication,...) ;
- Appréhender les différents types de crise ;
- Gérer et décider en situation de crise.

### CONTENU

- Comprendre les enjeux d'une crise ;
- Types et nature des crises ;
- Les acteurs, leurs missions, leurs responsabilités et leurs actions.

## LA GESTION DES SITUATIONS DE CRISE : ANTICIPER LES RISQUES ET GÉRER LES CRISES

New

M

1 à 2 jours

RÉF : FRH37

### PUBLIC

Tout personnel d'encadrement impliqué dans le processus de gestion de crise.

### OBJECTIFS

- Comprendre le processus global de l'anticipation des risques ;
- Mieux cibler les risques pour mieux gérer les crises ;
- Réaliser une cartographie des risques pouvant impacter l'organisation de l'entreprise ;
- Savoir mettre en place un dispositif de gestion de crise ;
- Identifier et former les personnes à la gestion de crise.

### CONTENU

- Comprendre les enjeux d'une crise ;
- Les attitudes face aux risques ;
- Créer une équipe ;
- Procédures et logistique de crise.

INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 4 ou avoir exercé la fonction de RRH au moins 5 ans Être familiarisé au facteur Humain et impliqué dans le processus de Gestion des situations de crise.

## RECONNAÎTRE ET IDENTIFIER LE HARCÈLEMENT MORAL

RÉF : FRH38

New

1 à 2 jours

INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 3.

### PUBLIC

DRH, RRH, collaborateurs de la fonction RH, managers.

### OBJECTIFS

- Comprendre ce que recouvre le harcèlement moral et les lois qui les sanctionnent ;
- Identifier les facteurs de risques favorisant les agissements du harcèlement ;
- Agir face à une situation de harcèlement en sélectionnant les différentes options envisageables ;
- Anticiper les risques de harcèlement moral grâce à un plan de prévention adapté ;
- Savoir réagir lorsqu'un salarié se dit « harcelé ».

### CONTENU

- Cerner les phénomènes de harcèlement ;
- Reconnaître les cas de harcèlement ;
- Agir lors des cas de harcèlement déclaré ;
- Prévenir le harcèlement au sein de l'entreprise ;
- Savoir réagir lorsqu'un salarié se dit « harcelé ».

## COMMENT PRÉVENIR LE SUICIDE EN MILIEU PROFESSIONNEL

RÉF : FRH39

New

1 à 2 jours

INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Aucun

### PUBLIC

Cette formation s'adresse à tout personnel quelle que soit sa responsabilité au sein d'organisme, aux acteurs de prévention dans le monde de l'entreprise et dans les milieux socio-sanitaires.

### OBJECTIFS

- Repérer et accompagner les salariés en difficulté ;
- Savoir comment réagir face à un cas ou une tentative de suicide.

### CONTENU

- Appréhender les enjeux de la santé publique en France dans la prévention du suicide ;
- Comprendre et appréhender le processus suicidaire ;
- Mieux définir les troubles psychopathologiques et l'acte suicidaire ;
- Apporter une aide à la personne suicidaire et/ou suicidante ;
- Développer des pratiques de prévention.

## COOPÉRER EN ÉQUIPE

RÉF : FRH40

New

1 à 2 jours

INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 3.

### PUBLIC

Equipe de direction et personnels.

### OBJECTIFS

- Mieux comprendre les enjeux psychologiques des relations interpersonnelles ;
- Analyser les questionnements professionnels et personnels auxquels tout professionnel est confronté dans un groupe.

### CONTENU

- Connaître sa logique personnelle ;
- Modifier sa perception de l'autre ;
- Apprendre à se positionner dans l'équipe ;
- Etablir des relations interpersonnelles productives ;
- S'adapter aux personnalités difficiles.

## COMPRENDRE ET EXERCER SON AUTORITÉ

RÉF : FRH41

New

M



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Manager une équipe ou un service. Être amené à ancrer sa posture managériale pour plus de performance.

## PUBLIC

Tout dirigeant, responsable, encadrant.

## OBJECTIFS

- Identifier les bases de la légitimité de ses fonctions ;
- Agir sur les leviers permettant de développer sa légitimité managériale ;
- Comprendre la légitimité de ses fonctions et les exercer ;
- Savoir user de son autorité sans être autoritaire.

## CONTENU

- Le pouvoir, l'autorité et les piliers de la légitimité managériale ;
- Les différentes formes d'expression de l'autorité ;
- Comment exercer son autorité et exprimer sa légitimité ;
- L'autorité à l'épreuve des situations ;
- Mises en situation, jeux de rôles ;
- Supports vidéo et analyse des situations filmées.

## DÉVELOPPER SES COMPÉTENCES MANAGÉRIALES

RÉF : FRH42

New



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Avoir un niveau V. Il est conseillé d'avoir la direction ou la gestion d'une équipe.

## PUBLIC

Cette formation s'adresse à l'ensemble des personnes devant diriger un groupe : Managers, responsables d'équipe, chefs de projets (...)

## OBJECTIFS

- Mettre en œuvre un management collaboratif et responsabilisant ;
- Développer une identité métier de manager pour optimiser l'expression des talents ;
- Créer une dynamique d'ensemble et de travail collaboratif ;
- Utiliser les potentiels individuels et les ressources collectives pour optimiser la performance de votre équipe.

## CONTENU

- Clarifier les différentes notions ;
- Les changements de logique ;
- L'identité du groupe ;
- Communication, management et intelligence collective ;
- L'identité managériale comme facteur de réussite ;
- Se développer en tant que manager et développer son management.

COMMENT ABORDER AVEC SES SALARIÉS  
LES SUJETS LIÉS À LA RADICALISATION

RÉF : FRH43

New



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Être titulaire d'un titre ou d'un diplôme de niveau 4.

## PUBLIC

Tout public.

## OBJECTIFS

- Permettre de parler de radicalisation sans jugement ;
- Donner du sens aux valeurs d'une société : le choix d'une société et ses conséquences (exemple de la société française) ;
- Passer de l'Inconnu radicalisé à l'Un Reconnu dans sa radicalisation : comprendre ce qui est en jeu pour chacun.

## CONTENU

- Les chemins vers la radicalisation ;
- Les mécanismes individuels et collectifs ;
- Comprendre les mécanismes en œuvre dans les processus d'emprise mentale et de radicalisation - Approche de la MIVILUDES ;
- Les signes d'alerte ;
- Que faire face à ces signes ?

## LA COMMUNICATION NON VIOLENTE (C.N.V.)

RÉF : FRH44

New



INTER / INTRA

PRÉREQUIS : Aucun

## PUBLIC

Cette formation s'adresse à tous les salariés.

## OBJECTIFS

- Comprendre les règles du fonctionnement du travail en équipe ;
- Faire le point sur son agressivité potentielle et les messages que l'on transmet ;
- Développer son empathie pour limiter ses attitudes négatives et agressives ;
- Bâtir une communication non violente en équipe tant sur l'aspect communication orale que communication écrite.

## CONTENU

- Introduction à la CNV .
- Savoir s'ouvrir au dialogue : Soi, comme source d'apprentissage .
- Pratique du dialogue.



## CATALOGUE DES ATELIERS

# COMMUNICATION

# STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT

## ATELIERS

9 modules

- C01** Savoir gérer et organiser une manifestation événementielle
- C02** Communiquer sur son entreprise, son projet via les médias sociaux
- C03** Construire un plan de communication (faire connaître sa structure et son environnement)

- SD1** Elaborer la stratégie d'une structure (entreprise, association, ..), d'un projet
- SD2** Subsidiarité et management : savoir mieux déléguer
- SD3** Soutien managerial des salariés
- SD4** La Gestion de Cycle de Projet

- AT1** L'Autre, ce grand Absent (de la communication) : Développer sa communication
- AT2** Vivre son mythe en entreprise et s'épanouir

## SAVOIR GÉRER ET ORGANISER UNE MANIFESTATION ÉVÈNEMENTIELLE

RÉF : C01



INTER / INTRA

**PUBLIC**

Tout responsable ou membre d'une cellule d'organisation événementielle.

**OBJECTIFS**

- Savoir gérer une manifestation événementielle et rationaliser son organisation ;
- Maîtriser une méthodologie d'organisation efficiente ;
- Être capable de créer ses outils et ses méthodes organisationnels ;
- Maîtriser les enjeux financiers liés à l'organisation d'un événementiel.

**CONTENU**

- Rôles et responsabilités dans l'équipe ;
- Les 7 étapes de la réalisation d'un événement.

## COMMUNIQUER SUR SON ENTREPRISE, SON PROJET VIA LES MÉDIAS SOCIAUX

RÉF : C02



INTER / INTRA

**PUBLIC**

Responsable de communication, responsable animation ou *community manager*.

**OBJECTIFS**

- Mettre en place les bases d'une communication efficace et maîtrisée de ses événements sur les réseaux sociaux ;
- Utiliser les outils d'aide au développement de la notoriété d'un événement ;
- Comment utiliser les fonctionnalités marketing des différents réseaux sociaux.

**CONTENU**

- Comprendre les médias sociaux et réseaux sociaux ;
- Comment élaborer une stratégie pour utiliser un média social ;
- Les outils des réseaux sociaux indispensables et leurs utilisations ;
- Mettre en place un système de veille.

## CONSTRUIRE UN PLAN DE COMMUNICATION

RÉF : C03



INTER / INTRA

**PUBLIC**

Responsables et membres des services Communication souhaitant acquérir une vision globale de la fonction, et toute personne impliquée dans la mise en œuvre d'une campagne de communication.

**OBJECTIFS**

- Réaliser un diagnostic de sa communication ;
- Être en capacité à :
  - Formuler des objectifs mesurables
  - Déterminer les publics cibles
  - Établir, planifier, et budgétiser les actions d'un plan de communication ;
- Comment contrôler et suivre les actions de communication.

**CONTENU**

- Comprendre et identifier les enjeux de la communication ;
- Analyser son plan actuel de communication et ses outils ;
- Identifier des process permettant d'établir un plan de communication ;
- Réaliser son plan de communication.

**STRATÉGIE  
DE DÉVELOPPEMENT**

**ELABORER LA STRATÉGIE D'UNE STRUCTURE  
(ENTREPRISE, ASSOCIATION..), D'UN PROJET**  
RÉF : SD1



INTER / INTRA

<b>PUBLIC</b> Equipe de direction et personnels d'encadrement.	<b>OBJECTIFS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Apprendre à établir un plan stratégique pour une structure ;</li> <li>Comprendre les impacts d'une stratégie et d'un plan stratégique.</li> </ul>	<b>CONTENU</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Etablir un diagnostic global ;</li> <li>Choisir la stratégie à mettre en œuvre ;</li> <li>Etablir le plan stratégique d'actions.</li> </ul>
---	---	---

**STRATÉGIE  
DE DÉVELOPPEMENT**

**SUBSIDIARITÉ ET MANAGEMENT : SAVOIR MIEUX DÉLÉGUER**  
RÉF : SD2



INTER / INTRA

<b>PUBLIC</b> Responsable et dirigeant.	<b>OBJECTIFS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Développer le partage des tâches pour développer son entreprise ;</li> <li>Comprendre les bases du contrat entre délégation, réalisation et contrôle ;</li> <li>Concrétiser un plan d'action de la délégation.</li> </ul>	<b>CONTENU</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Développer son entreprise par la délégation des tâches ;</li> <li>Gestion d'équipe et pouvoir ;</li> <li>Etablir un plan de délégation et optimiser le principe de subsidiarité.</li> </ul>
--	---	---

**STRATÉGIE  
DE DÉVELOPPEMENT**

**SOUTIEN MANAGERIAL DES SALARIÉS**  
RÉF : SD3



INTER / INTRA

<b>PUBLIC</b> Tout responsable d'équipe souhaitant développer son management et mieux répondre aux situations professionnelles auquel il est confronté.	<b>OBJECTIFS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier la souffrance psychologique et savoir y apporter des réponses tout en restant dans son champ de compétences ;</li> <li>Repérer les situations à risque aux travers des signaux ;</li> <li>Mettre en pratique la résolution de problème.</li> </ul>	<b>CONTENU</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le soutien émotionnel et technique ;</li> <li>Savoir identifier, écouter et aider un collaborateur en difficulté ;</li> <li>Pratique de la résolution de problème ;</li> <li>Mise en situation et exercice pratique.</li> </ul>
--	---	---

**STRATÉGIE  
DE DÉVELOPPEMENT**

**LA GESTION DE CYCLE DE PROJET (G.C.P.)**  
RÉF : SD4



INTER / INTRA

<b>PUBLIC</b> L'ensemble des personnels qui sont ou aspirent à agir au sein de leur structure au travers d'un projet tels que les postes de Planificateur, Organisateur, Coordinateur, Chef de Projet, Responsable des ressources, Responsables opérationnel.	<b>OBJECTIFS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comprendre la façon d'analyser et de structurer un projet ;</li> <li>Pratiquer les méthodes et les outils pour la planification et le suivi de ce projet ;</li> <li>Etablir un contrôle et un suivi pour anticiper et gérer le projet ;</li> <li>Comment mettre en place et gérer les réunions – l'aspect managérial du projet ;</li> <li>Les appuis et moyens techniques ;</li> <li>Comportement et gestion du temps.</li> </ul>	<b>CONTENU</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comment cadrer un projet ;</li> <li>La méthode pour organiser le projet ;</li> <li>Etablir une planification - Identifier et utiliser les marges - Rentrer dans les objectifs de délais ;</li> <li>Prendre en compte les ressources ;</li> <li>Gérer le temps : Créer le référentiel délai et planifier ;</li> <li>Progresser avec des indicateurs pertinents</li> <li>Manager avec le planning - Hiérarchiser les plannings ;</li> <li>Aspects organisationnels et humains.</li> </ul>
--	---	---

# SOUTIEN ACCOMPAGNEMENT DÉVELOPPEMENT

## ATELIERS

### ATELIERS

**L'AUTRE, CE GRAND ABSENT (DE LA COMMUNICATION) :  
DÉVELOPPER SA COMMUNICATION**  
RÉF : AT1



INTER / INTRA

#### PUBLIC

Tout public

#### OBJECTIFS

A travers des exercices pratiques en atelier : développer une compréhension différente de soi et de l'autre et améliorer sa relation a soi et à l'autre.

#### CONTENU

- Le labyrinthe de la pensée : comment la pensée structure une société ;
- Identifier comment on s'est structuré dans son rapport avec soi et avec l'autre et mettre en œuvre ses canaux de communication pour mieux communiquer.

### ATELIERS

**VIVRE SON MYTHE EN ENTREPRISE ET S'ÉPANOUIR  
AVEC SES COMPÉTENCES**  
RÉF : AT2



INTER / INTRA

#### PUBLIC

Tout public

#### OBJECTIFS

- Approcher autrement la « mythologie » de l'entreprise ;
- Mieux percevoir la nécessaire et inéluctable évolution du rôle de chacun en entreprise ;
- Interroger le lien entre activité visible et action de fond dans une activité professionnelle ;
- Appréhender autrement le mythe de l'homme d'action ;
- Mettre en évidence l'impact du mythe dans le développement des organisations ;
- Identifier comment nous construisons nos relations dans notre quotidien professionnel et ce que nous pouvons en apprendre ;
- Identifier les mythes comme une source de développement personnel à appliquer à la vie professionnel ;
- Appréhender autrement les représentations traditionnelles des relations et rôles en entreprise.

#### CONTENU

- Le mythe et notre histoire personnelle et commune : situer son histoire, vivre ;
- La « mythologie » de l'entreprise et notre dimension professionnelle ;
- Créer et vivre son mythe en entreprise ;
- S'épanouir en entreprise, un mythe ?



## CATALOGUE DES INTERVENTIONS

# SOUTIEN ACCOMPAGNEMENT DÉVELOPPEMENT

## DES MÉTIERS DE LA SANTÉ, DU SANITAIRE ET DU SOCIAL

4 actions d'intervention

## DE TOUTE PERSONNE SUITE À UN ÉVÉNEMENT, ACCOMPAGNEMENT ET SOUTIEN AUX SALARIÉS ET ENCADREMENT

7 actions d'intervention

## APPUI ET DÉVELOPPEMENT AUX SALARIÉS ET À L'ENCADREMENT

3 actions d'intervention

- I01** Analyse des pratiques
- I02** Mettre en œuvre l'analyse des pratiques professionnelles ou la supervision d'équipe
- I03** Module de préparation à la mise en place de l'analyse des pratiques professionnelles ou la supervision d'équipe
- I04** Supervision d'équipe
  
- I05** Le groupe de parole
- I06** Prise en charge individuelle
- I07** Audit des risques psychosociaux
- I08** Débriefing collectif du personnel en urgence sur site ou programmé
- I09** Permanence sur site de soutien psychologique
- I10** Permanence téléphonique
- I11** Prise en charge téléphonique individuelle
  
- I12** Conseil et coaching des dirigeants et responsables
- I13** Expertise de situation de crise
- I14** Mindfulness : l'importance du moment présent

# SOUTIEN ACCOMPAGNEMENT DÉVELOPPEMENT

## DES MÉTIERS DE LA SANTÉ, DU SANITAIRE ET DU SOCIAL

### SOUTIEN ACCOMPAGNEMENT ET DEVELOPPEMENT

#### ANALYSE DES PRATIQUES RÉF : I01



INTER / INTRA

#### PUBLIC

Tout professionnel des secteurs sociaux (ES, AMP, ME...), sanitaire (infirmiers, puéricultrices, médecins...), éducatif, médico-social (psychologues, psychomotriciens...), ayant choisi de se réunir au sein d'un groupe, régulièrement, pour analyser des situations cliniques rencontrées dans leur pratique.

#### OBJECTIFS

- Développer sa capacité à questionner et à analyser sa pratique professionnelle ;
- Mieux situer son rôle et sa place ;
- Travailler sur des situations professionnelles vécues dans le cadre de la mission, le travail du groupe portera sur les pratiques ; les réussites et celles plus difficiles ;
- Favoriser l'expression des ressentis ;
- Chercher à éclairer les pratiques par une prise de recul et un regard nouveau : regarder et réfléchir ensemble à ce qui se passe entre soi et l'autre pour tenter de dénouer les nœuds quand c'est difficile et tenter de chercher des réponses ;
- Elaborer des réponses adaptées, par un travail d'équipe en présence d'un psychologue.

#### CONTENU

- Sélection de dossiers ou de situations cliniques ;
- Recherche bibliographique ;
- Présentation de chaque situation clinique par les participants à tour de rôle en réunion ;
- Mise en place d'actions d'amélioration et des modalités de suivi ;
- Envisager des pratiques différentes en découvrant de nouvelles pistes d'action ;
- Travail sur la communication interpersonnelle dans les difficultés rencontrées dans toute pratique professionnelle.

### SOUTIEN ACCOMPAGNEMENT ET DEVELOPPEMENT

#### METTRE EN ŒUVRE L'ANALYSE DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES OU LA SUPERVISION D'ÉQUIPE RÉF : I02



INTER / INTRA

#### PUBLIC

Tout professionnel d'une structure souhaitant se réunir au sein d'un groupe, régulièrement, soit dans le cadre d'une analyse des pratiques soit dans celui d'une supervision.

#### OBJECTIFS

Permettre aux professionnels de comprendre les enjeux de l'analyse des pratiques professionnelles ou de la supervision d'équipe.

#### CONTENU

- Expliciter la démarche ;
- Identifier les enjeux institutionnels et professionnels.

### SOUTIEN ACCOMPAGNEMENT ET DEVELOPPEMENT

#### MODULE DE PRÉPARATION À LA MISE EN PLACE DE L'ANALYSE DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES RÉF : I03



INTER / INTRA

#### PUBLIC

Tout professionnel d'une structure souhaitant se réunir au sein d'un groupe, régulièrement, soit dans le cadre d'une analyse des pratiques soit dans celui d'une supervision.

#### OBJECTIFS

Accompagner les professionnels et leur permettre de définir les attentes et les enjeux de l'analyse des pratiques professionnelles ou de la supervision d'équipe.

#### CONTENU

- Identifier les objectifs du groupe ;
- Déterminer la démarche ;
- Créer une dynamique de groupe.

**PUBLIC**

Tout professionnel des secteurs sociaux (ES, AMP, ME...), sanitaire (infirmiers, puéricultrices, médecins...), éducatif, médico-social (psychologues, psychomotriciens...), ayant choisi de se réunir au sein d'un groupe, régulièrement.

**OBJECTIFS**

- Améliorer les compétences professionnelles ;
- Améliorer l'organisation des diverses tâches à accomplir ;
- Proposer une analyse approfondie des situations vécues ;
- Favoriser l'expression de leurs résonances émotionnelles pour les différents acteurs
- Proposer une médiation de conflits ;
- Fédérer les équipes autour de valeurs partagées ;
- Favoriser la prise de conscience des obstacles et des freins ;
- Favoriser l'expression des non-dits ;
- Mobiliser les ressources individuelles, collectives, institutionnelles... ;
- Favoriser la conciliation des intérêts individuels, collectifs et institutionnels ;
- Favoriser la professionnalisation des relations de travail.

**CONTENU**

- Permettre le traitement des problèmes rencontrés par les professionnels, par une réflexion collective, afin de faire avancer la mission de service ;
- Réfléchir à l'évolution des situations, à la dynamique d'équipe, et au vécu de chacun ;
- Cette écoute distanciée permet d'apprendre à se connaître en situation, d'interroger ce qui se passe dans ses relations. Cette meilleure connaissance de sa pratique facilite l'élargissement de la compréhension de l'autre par rapport à soi et de soi par rapport à l'autre.

# SOUTIEN ACCOMPAGNEMENT DÉVELOPPEMENT

## DE TOUTE PERSONNE SUITE À UN ÉVÉNEMENT, ACCOMPAGNEMENT ET SOUTIEN AUX SALARIÉS ET ENCADREMENT

### SOUTIEN ACCOMPAGNEMENT ET DEVELOPPEMENT

**LE GROUPE DE PAROLE**  
RÉF : I05



INTER / INTRA

#### PUBLIC

Tout groupe de personnes qui travaillent ensemble et qui souhaitent prendre le temps de mener une réflexion sur des problématiques et des difficultés similaires qu'ils rencontrent.

#### OBJECTIFS

- Permettre à un salarié de s'exprimer dans un groupe restreint de personnes sur une thématique, indépendamment et librement ;
- Mettre en commun le vécu, les expériences du quotidien, des réflexions qui s'en dégagent afin de permettre des échanges ;
- Aboutir à de nouvelles pistes de réflexion permettant à chaque membre du groupe de se repositionner par rapport aux problèmes, aux autres membres et à soi ;
- Faire émerger et se distancier les résonances des problématiques individuelles d'avec les problématiques collectives ;
- Faire circuler la parole, clarifier des malentendus ou des incompréhensions ;
- Prendre la mesure des enjeux institutionnels par une compréhension précise de son fonctionnement ;
- Prévenir et désamorcer le burn-out, ou épuisement psychique, par une analyse du travail au sein d'un groupe de parole ;
- Sortir du risque de se fragiliser individuellement.

#### CONTENU

- Analyser la/les situation(s) ;
- Identifier les facteurs qui renforcent ou font perdurer le problème abordé ;
- Définir la mise en place des modifications nécessaires à la solution ;
- Dynamique des groupes.

### SOUTIEN ACCOMPAGNEMENT ET DEVELOPPEMENT

**PRISE EN CHARGE INDIVIDUELLE**  
RÉF : I06



INTER / INTRA

#### PUBLIC

Toute personne ayant besoin de bénéficier d'un espace de parole personnel pour s'exprimer.

#### OBJECTIFS

- Être entendu et recevoir un soutien personnalisé ;
- Permettre au bénéficiaire de s'exprimer sur l'évènement qui est au centre de l'entretien ;
- « Explorer » l'évènement au niveau des faits, des émotions et des pensées permettant d'identifier l'état traumatique de la personne.

#### CONTENU

La méthode est basée sur la verbalisation et les techniques de l'entretien (écoute et empathie, reformulation, approfondissement).

### SOUTIEN ACCOMPAGNEMENT ET DEVELOPPEMENT

**AUDIT DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX**  
RÉF : I07



INTER / INTRA

#### PUBLIC

Les dirigeants, cadres et chefs de service, membres du CHSCT, membres du Comité de pilotage sur les RPS, tout salarié impliqué dans cette démarche.

#### OBJECTIFS

- Comprendre la problématique de la souffrance au travail, en repérer les manifestations et le lien avec les risques psychosociaux ;
- Comprendre les déterminants collectifs, organisationnels et managériaux des risques psychosociaux ;
- Apporter des éléments concrets pour réussir à identifier des situations de RPS.

#### CONTENU

- Expliciter la notion de « Risques Psychosociaux » ;
- Comment repérer les RPS et comment les appréhender ;
- Les RPS et la prévention- démarches et actions.

**SOUTIEN ACCOMPAGNEMENT  
ET DEVELOPEMENT**

**DÉBRIEFING COLLECTIF DU PERSONNEL EN URGENCE  
SUR SITE OU PROGRAMMÉ**  
RÉF : 108



**INTER / INTRA**

<b>PUBLIC</b> Personnes ayant vécu ou vivants ensemble un événement dit « grave » ou « exceptionnel ».	<b>OBJECTIFS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atténuer les souffrances psychiques et apporter un soutien ;</li> <li>• Mobiliser les ressources du groupe pour offrir un soutien et une entraide ;</li> <li>• Partager au sein du groupe le déroulement des événements.</li> </ul>	<b>CONTENU</b> Dynamique de groupe s'appuyant sur la parole, l'exposé des faits et leur compréhension afin de les redimensionner tant dans leurs charges émotionnelles que dans leurs déroulement et impacts individuel et groupal.
---	---	--

**SOUTIEN ACCOMPAGNEMENT  
ET DEVELOPEMENT**

**PERMANENCE SUR SITE DE SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE**  
RÉF : 109



**INTER / INTRA**

<b>PUBLIC</b> Toutes personnes ayant vécu ou vivants ensemble un événement dit « grave » ou « exceptionnel ».	<b>OBJECTIFS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permettre aux salariés la possibilité d'un soutien psychologique ponctuel ;</li> <li>• Offrir une présence rassurante dans un contexte où le stress peut être majeur.</li> </ul>	<b>CONTENU</b> Une présence sur site et une écoute, précise, spécialisée et empathique à toute personne souhaitant le soutien d'un professionnel.
--	--	--

**SOUTIEN ACCOMPAGNEMENT  
ET DEVELOPEMENT**

**PERMANENCE TÉLÉPHONIQUE**  
RÉF : 110



**INTER / INTRA**

<b>PUBLIC</b> Toute personne confrontée à un événement dit « grave » ou « exceptionnel » qui a donné lieu à la mise en place d'une permanence téléphonique.	<b>OBJECTIFS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etre entendu et recevoir un soutien personnalisé ;</li> <li>• Donner aux appelants une écoute et du conseil.</li> </ul>	<b>CONTENU</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permettre une écoute immédiate, précise, spécialisée et empathique à tout salarié dans un contexte où le stress peut être majeur ;</li> <li>• Permettre un appui à tout moment (24h/24h).</li> </ul>
--	---	--

**SOUTIEN ACCOMPAGNEMENT  
ET DEVELOPEMENT**

**PRISE EN CHARGE TÉLÉPHONIQUE INDIVIDUELLE**  
RÉF : 111



**INTER / INTRA**

<b>PUBLIC</b> Tout salarié bénéficiant de cette prestation ayant besoin d'une écoute et souhaitant un soutien par téléphone.	<b>OBJECTIFS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etre entendu et recevoir un soutien personnalisé ;</li> <li>• Donner aux appelants une écoute et du conseil.</li> </ul>	<b>CONTENU</b> Offrir une réponse immédiate, précise, spécialisée et empathique à toute personne dans un contexte où le stress peut être majeur.
---	---	---

# SOUTIEN ACCOMPAGNEMENT DÉVELOPPEMENT

## APPUI ET DÉVELOPPEMENT AUX SALARIÉS ET À L'ENCADREMENT

### SOUTIEN ACCOMPAGNEMENT ET DEVELOPPEMENT

#### CONSEIL ET COACHING DES DIRIGEANTS ET RESPONSABLES

RÉF : 112



INTER / INTRA

##### PUBLIC

Tout dirigeant, responsable, encadrant souhaitant être accompagné.

##### OBJECTIFS

- Accroître l'efficacité individuelle et collective ;
- Développer de nouvelles compétences et capacités ;
- Elargir le cadre du possible du bénéficiaire et faire éclore de nouvelles potentialités ;
- Stimuler et installer une dynamique de développement personnel constructive respectueuse des valeurs du bénéficiaire et créative permettant de développer un nouveau rapport aux situations professionnelles ;
- Elaborer ses propres solutions principalement par l'écoute, le questionnement, des mises en application et la co-construction de plan d'action.

##### CONTENU

Le travail se fait sur la base d'entretiens individuels avec une possibilité présentiel du coach lors de réunion.

Les entretiens ont une durée moyenne de deux heures à raison d'une à deux fois par mois.

##### Point d'appui :

- Analyser les situations professionnelles vécues par le bénéficiaire en lien avec les objectifs de la prestation exposées ;
- Faire émerger des dynamiques créatives et s'en inspirer pour développer son art de diriger ;
- Développer les ressources internes du dirigeant.

### SOUTIEN ACCOMPAGNEMENT ET DEVELOPPEMENT

#### EXPERTISE ET APPUI À LA GESTION DE SITUATION DE CRISE

RÉF : 113



INTER / INTRA

##### PUBLIC

Toute structure morale ou ses dirigeants, responsables, encadrants, membres d'une cellule de crise ayant besoin d'un appui pour la gestion de crise.

##### OBJECTIFS

- Apporter les compétences nécessaires à la gestion de la crise en cours ;
- Mettre en place une/des réponses adaptées à la situation et gérer la crise ;
- Au terme de la mission : Evaluer le processus global de l'anticipation des risques ;
- Possibilités à terme : Identifier et former les personnes.

##### CONTENU

- Procédures et logistique de crise adaptées ;
- Appui et conseils à l'équipe de gestion de crise.

### SOUTIEN ACCOMPAGNEMENT ET DEVELOPPEMENT

#### MINDFULNESS : L'IMPORTANCE DU MOMENT PRÉSENT

RÉF : 114



INTER / INTRA

##### PUBLIC

Tout public. Participants à une rencontre de groupe quel que soit la dimension (groupe de travail, séminaire, convention d'entreprise,...)

##### OBJECTIFS

Par une méthode basée sur de courtes méditations qui offrent à chacun des bénéfices très concrets dans un moment souvent très exigeant du point de vue psychique et physique tels que : concentration, attention, communication, développement d'un esprit collaboratif, meilleur cohésion de groupe, amélioration des capacités créatives pour chacun et collectivement, amplification de l'écoute, de la réceptivité, renforcement la confiance en soi.

##### CONTENU

Intervention en groupe sous forme de pauses méditatives courtes à des moments clés identifiés de la rencontre : ouverture, reprise, clôture.

établi conformément aux articles L6352-3 et L6352-4 et R6352-1 à R6352-15 du Code du travail

Ce règlement ne se substitue pas à celui de l'organisme où I.H.R.M. – C.I.S. Assistance réalise la formation mais rappelle l'ensemble des obligations inhérentes aux stagiaires au cours de celle-ci.

## PRÉAMBULE

### Article 1 – Objet et champ d'application du règlement

Le présent règlement s'applique à toutes les personnes participantes à une action de formation organisée par I.H.R.M.-C.I.S. Assistance. Un exemplaire est remis à chaque stagiaire.

Le règlement définit les règles d'hygiène et de sécurité, les règles générales et permanentes relatives à la discipline ainsi que la nature et l'échelle des sanctions pouvant être prises vis-à-vis des stagiaires qui y contreviennent et les garanties procédurales applicables lorsqu'une sanction est envisagée. Il ne détermine pas les règles de représentation des stagiaires pour les formations puisque les formations dispensées par I.H.R.M.-C.I.S. Assistance sont inférieure à une durée à 500 heures. Toute personne doit respecter les termes du présent règlement durant toute la durée de l'action de formation.

## SECTION 1 : RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ

### Article 2 – Principes généraux

La prévention des risques d'accidents et de maladies est impérative et exige de chacun le respect :

- des prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité sur les lieux de formation ;
- de toute consigne imposée soit par sa direction, la direction de I.H.R.M.-C.I.S. Assistance soit par le constructeur ou la formatrice/le formateur s'agissant notamment de l'usage des matériels mis à disposition.

Chaque stagiaire doit ainsi veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant, en fonction de sa formation, les consignes générales et particulières en matière d'hygiène et de sécurité.

S'il constate un dysfonctionnement du système de sécurité, il en avertit immédiatement sa direction, la formatrice/le formateur ou la direction de I.H.R.M.-C.I.S. Assistance.

Le non-respect de ces consignes expose la personne à des sanctions disciplinaires.

### Article 3 – Consignes d'incendie

Les consignes d'incendie et notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours sont affichés dans les locaux mis à disposition par le financeur. Le stagiaire doit en prendre connaissance. En cas d'alerte, le stagiaire doit cesser toute activité de formation et suivre dans le calme les instructions du représentant habilité de I.H.R.M.-C.I.S. Assistance, de sa direction ou des services de secours.

Tout stagiaire témoin d'un début d'incendie doit immédiatement appeler les secours en composant le 18 à partir d'un téléphone fixe ou le 112 à partir d'un téléphone portable et alerter un représentant de I.H.R.M.-C.I.S. Assistance ou de sa direction.

### Article 4 – Boissons alcoolisées et drogues

L'introduction ou la consommation de drogue ou de boissons alcoolisées dans les locaux est formellement interdite. Il est interdit aux stagiaires de pénétrer ou de séjourner en état d'ivresse ou sous l'emprise de drogue dans l'organisme de formation. Les stagiaires auront accès lors des pauses aux postes de distribution de boissons non alcoolisées.

### Article 5 – Interdiction de fumer

Il est formellement interdit de fumer dans les salles de formation et plus généralement dans l'enceinte du lieu de formation mis à disposition par le financeur.

## Article 6 - Accident

Le stagiaire victime d'un accident – survenu pendant la formation ou pendant le temps de trajet entre le lieu de formation et son domicile ou son lieu de travail – ou le témoin de cet accident avertit immédiatement à sa direction où à la direction de I.H.R.M.-C.I.S. Assistance qui en fait état à la direction.

La direction de l'entreprise où se déroule la formation réalisée par I.H.R.M.-C.I.S. Assistance entreprend les démarches appropriées en matière de soins et réalise la déclaration auprès de la caisse de Sécurité sociale compétente.

## SECTION 2 : DISCIPLINE GÉNÉRALE

### Article 7 – Assiduité du stagiaire en formation

#### Article 7.1. – Horaires de formation

Les stagiaires doivent se conformer aux horaires fixés et communiqués au préalable par l'organisme de formation et transmis par sa direction. Le non-respect de ces horaires peut entraîner des sanctions. Sauf circonstances exceptionnelles, les stagiaires ne peuvent s'absenter pendant les heures de stage.

#### Article 7.2. – Absences, retards ou départs anticipés

En cas d'absence, de retard ou de départ avant l'horaire prévu, les stagiaires doivent avertir I.H.R.M.-C.I.S. Assistance et s'en justifier.

I.H.R.M.-C.I.S. Assistance informe immédiatement le financeur de cet événement.

Tout événement non justifié par des circonstances particulières constitue une faute passible de sanctions disciplinaires.

De plus, conformément à l'article R6341-45 du Code du travail, le stagiaire – dont la rémunération serait prise en charge par les pouvoirs publics – s'expose à une retenue sur sa rémunération de stage proportionnelle à la durée de l'absence.

#### Article 7.3. – Formalisme attaché au suivi de la formation

Le stagiaire est tenu de renseigner la feuille d'émargement au fur et à mesure du déroulement de l'action. Il peut lui être demandé de réaliser un bilan de la formation. A l'issue de l'action de formation, il se voit remettre une attestation de fin de formation et une attestation de présence au stage à transmettre, selon le cas, à son employeur/administration ou à l'organisme qui finance l'action. Le stagiaire remet, dans les meilleurs délais, à l'organisme de formation les documents qu'il doit renseigner en tant que prestataire (demande de rémunération ou de prise en charges des frais liés à la formation ; attestations d'inscription ou d'entrée en stage...).

### Article 8 – Accès aux locaux de formation

Sauf autorisation expresse de la direction de I.H.R.M.-C.I.S. Assistance, le stagiaire ne peut :

- entrer ou demeurer dans les locaux de formation à d'autres fins que la formation ;
- y introduire, faire introduire ou faciliter l'introduction de personnes étrangères à l'organisme ;
- procéder, dans ces derniers, à la vente de biens ou de services.

### Article 9 – Tenue

Le stagiaire est invité à se présenter à la formation en tenue vestimentaire correcte. (Des prescriptions vestimentaires spécifiques peuvent être édictées et transmises au stagiaire pour des formations exposant ce dernier à des risques particuliers en raison de l'espace de formation ou des matériaux utilisés.)

### Article 10 – Comportement

Il est demandé à tout stagiaire d'avoir un comportement garantissant le respect des règles élémentaires de savoir vivre, de savoir être en collectivité et le bon déroulement des formations.

## Article 11 – Utilisation du matériel

Sauf autorisation particulière de la direction de I.H.R.M.-C.I.S. Assistance, l'usage du matériel de formation se fait sur les lieux de formation et est exclusivement réservé à l'activité de formation. L'utilisation du matériel à des fins personnelles est interdite.

Le stagiaire est tenu de conserver en bon état le matériel qui lui est confié pour la formation. Il doit en faire un usage conforme à son objet et selon les règles délivrées par la formatrice / le formateur.

Le stagiaire signale immédiatement à la formatrice / au formateur toute anomalie du matériel.

## SECTION 3 : MESURES DISCIPLINAIRES

### Article 12 – Sanctions disciplinaires

Tout manquement du stagiaire à l'une des prescriptions du présent règlement pourra faire l'objet d'une sanction prononcée par le responsable de I.H.R.M.-C.I.S. Assistance ou son représentant.

Tout agissement considéré comme fautif pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions suivantes :

- rappel à l'ordre ;
- avertissement écrit par le directeur de l'organisme de formation ou par son représentant ;
- blâme ;
- exclusion temporaire de la formation ;
- exclusion définitive de la formation.

Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites.

Le responsable de I.H.R.M.-C.I.S. Assistance ou son représentant informe de la sanction prise :

- l'employeur du salarié stagiaire ou l'administration de l'agent stagiaire quand la formation se réalise sur commande de l'employeur ou de l'administration;
- et/ou le financeur du stage.

### Article 13 – Garanties disciplinaires

#### Article 13.1. – Information du stagiaire

Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire sans que celui-ci ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui. Toutefois, lorsqu'un agissement, considéré comme fautif, a rendu indispensable une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat, aucune sanction définitive relative à cet agissement ne peut être prise sans que le stagiaire n'ait été au préalable informé des griefs retenus contre lui et éventuellement, que la procédure ci-après décrite ait été respectée.

#### Article 13.2. – Convocation pour un entretien

Lorsque la direction de I.H.R.M.-C.I.S. Assistance ou son représentant envisage de prendre une sanction, il est procédé de la manière suivante :

- il convoque le stagiaire – par lettre recommandée avec demande d' accusé de réception ou remise à l'intéressé contre décharge – en lui indiquant l'objet de la convocation ;
- la convocation indique également la date, l'heure et le lieu de l'entretien ainsi que la possibilité de se faire assister par une personne de son choix stagiaire ou salarié de I.H.R.M.-C.I.S. Assistance.

#### Article 13.3. – Assistance possible pendant l'entretien

Au cours de l'entretien, le stagiaire peut se faire assister par une personne de son choix, notamment le délégué du stage. La direction ou son représentant indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications du stagiaire.

## Article 13.4. – Prononcé de la sanction

La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de quinze jours après l'entretien.  
Le prononcé de la sanction diffère en fonction de la durée de formation :

- Formation courte : la sanction peut intervenir dans la journée
- Formation longue : la sanction ne pourra intervenir plus de 15 jours après l'entretien. La sanction fait l'objet d'une notification écrite et motivée au stagiaire sous forme d'une lettre recommandée ou remise contre décharge.

## SECTION 4 : REPRÉSENTATION DES STAGIAIRES

### Article 14 – Organisation des élections

Dans les stages d'une durée supérieure à 500 heures, il est procédé simultanément à l'élection d'un délégué titulaire et d'un délégué suppléant au scrutin uninominal à deux tours, selon les modalités suivantes :

Tous les stagiaires sont électeurs et éligibles sauf les détenus. Le scrutin a lieu, pendant les heures de la formation, au plus tôt 20 heures et au plus tard 40 heures après le début du stage ;

Le responsable de l'organisme de formation a la charge de l'organisation du scrutin. Il en assure le bon déroulement. Il adresse un procès-verbal de carence, transmis au préfet de région territorialement compétent, lorsque la représentation des stagiaires ne peut être assurée.

### Article 15 – Durée du mandat des délégués des stagiaires

Les délégués sont élus pour la durée du stage. Leurs fonctions prennent fin lorsqu'ils cessent, pour quelque cause que ce soit, de participer au stage. Si le délégué titulaire et le délégué suppléant ont cessé leurs fonctions avant la fin du stage, il est procédé à une nouvelle élection.

### Article 16 – Rôle des délégués des stagiaires

Les délégués font toute suggestion pour améliorer le déroulement des stages et les conditions de vie des stagiaires dans l'organisme de formation. Ils présentent toutes les réclamations individuelles ou collectives relatives à ces matières, aux conditions d'hygiène et de sécurité et à l'application du règlement intérieur.

Fait à : Marseille  
le : 01 Janvier 2021

Téric Boucebci  
Directeur



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'actions suivantes : ACTIONS DE FORMATION

- Santé, sanitaire et social
- Ressources humaines, Gestion des compétences
- Communication, stratégie de développement
- Soutien, accompagnement
- Ateliers

*Veillez remplir un bulletin pour chaque formation choisie. Merci d'indiquer la période de réalisation souhaitée afin que nous puissions vous contacter et définir avec vous les dates de formation.*

## FORMATION CHOISIE

Référence

Intitulé

### PÉRIODE SOUHAITÉE

entre le :

 /  / 

et le :

 /  / 

Raison sociale

Activité

N° SIRET

Code NAF

Effectif

Adresse

Code postal

Ville

Téléphone

Fax

Adresse mail

## COORDONNÉES DE FACTURATION

Facture à établir à l'ordre de

Adresse



CP

Ville

Je reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de vente.

Fait à.....

Le.....

Signature et cachet de l'entreprise, précédés de la mention «lu et approuvé».

Bulletin à retourner par mail à :  
[formations@cis-assistance.fr](mailto:formations@cis-assistance.fr)



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

I.H.R.M. - C.I.S.Assistance  
SIRET : 434 520 573 000 32 – Code APE : 8559 A  
N° Formateur : 93131093713  
Formations Intra et Inter

## DEFINITIONS

Client : co-contractant de IHRM-CIS-Assistance

Contrat : convention de formation professionnelle conclue entre IHRM-CIS-Assistance et le Client. Cette convention peut prendre la forme d'un contrat en bonne et due forme, d'un bon de commande émis par le Client et validé par IHRM-CIS-Assistance ou une facture établie pour la réalisation des actions de formation professionnelle.

Formation interentreprises - Formation intra-entreprise :

Formation sur catalogue ou sur mesure réalisée pour le compte du Client dans les locaux du Client ou de tout tiers répondant aux exigences visées par la loi.

## OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Tout contrat de formation implique l'acceptation sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat.

IHRM-CIS-Assistance réalise des formations pour les organismes privées ou publics. Aucune dérogation aux présentes Conditions Générales n'est opposable à IHRM-CIS-Assistance si elle n'a pas été expressément acceptée par écrit par celle-ci.

## DOCUMENTS CONTRACTUELS

IHRM-CIS Assistance fait parvenir au Client, une convention simplifiée de formation professionnelle établie selon les articles L6353 - 1 et L6353 - 2 du Code du travail. Le Client s'engage à retourner dans les plus brefs délais à IHRM - CIS Assistance un exemplaire signé et portant son cachet commercial. Le Contrat précisera l'intitulé de la formation, sa nature, sa durée, les modalités de son déroulement et la sanction de la formation ainsi que son prix et les contributions financières éventuelles de personnes publiques le cas échéant.

Une attestation de présence peut être adressée au Client sur demande.

## Conditions Financières

Une proposition commerciale et financière sera préalablement établie par IHRM-CIS Assistance. Pour les formations ponctuelles avec un organisme pour lequel IHRM-CIS Assistance est sollicité pour réaliser une formation, un acompte de 30% sera versé par le Client à la signature de la commande. Le complément est dû à réception de la facture émise au terme de la formation.

Pour les organismes avec lesquels IHRM-CIS Assistance est sollicité de façon régulière tout au long de l'année une adaptation des paiements est faite en accord avec l'organisme.

En cas de non - paiement intégral d'une facture venue à échéance , après mise en demeure restée sans effet dans les 5 jours ouvrables, IHRM-CIS Assistance se réserve la faculté de suspendre toute formation en cours et /ou à venir.

## INSCRIPTIONS – MODALITES ET DELAIS D'ACCES

Pour les demandes de formations INTRA et INTER établissement les inscriptions se font par transmission du bulletin d'inscription ci-joint par mail au service formation dont le mail est le suivant : formations@cis-assistance.fr

Comme il est d'usage il doit être complété et signé par l'employeur. Une confirmation de réception de vos demandes est systématiquement transmise par retour de mail. Les demandes sont immédiatement prises en compte une réponse est fourni dans les 3 jours à date de réception du mail.

Pour toutes les demandes de formations nous prenons contact avec vous afin de réaliser une évaluation de vos attentes et de vos besoins spécifiques liées à votre demande (publics, objectifs, prérequis), avant d'établir ensemble les dates de formation adaptées à votre entreprise et vos salariés, qui seront précédées d'une évaluation individuelle.

## EVALUATION

Avant toute formation, IHRM-CIS-Assistance évalue avec le responsable de formation ou la personne qui en assume les fonctions les besoins et les prérequis

## ANNULATION – DÉSISTEMENTS

### Annulation du fait de IHRM - CIS Assistance :

Si le nombre d'inscriptions est insuffisant, IHRM-CIS Assistance se réserve le droit de reporter ou d'annuler une formation au plus tard 15 Jours avant sa date. IHRM-CIS Assistance en informe alors l'organisme. Cette annulation ne donnera pas lieu au versement d'une indemnité par IHRM-CIS Assistance. De nouvelles dates seront proposées dans le mois suivant à l'organisme.

### Annulation d'une formation par le Client :

Toute annulation d'une formation à l'initiative du Client devra être communiquée par écrit dans les conditions qui suivent :  
Toute annulation d'une formation à l'initiative du Client devra être communiquée par écrit par courrier électronique à l'adresse suivante au plus tard 15 Jours avant la date d'ouverture du stage : [formations@cis-assistance.fr](mailto:formations@cis-assistance.fr)  
Passé ce délai et jusqu'à la veille de la date d'ouverture du stage, 50% du montant de la formation restera immédiatement exigible à titre d'indemnité forfaitaire. Toute formation ou cycle commencé est dû en totalité, sauf accord contraire exprès de IHRM-CIS Assistance.

### Remplacement d'un participant :

Quel que soit le type de la formation, sur demande écrite avant le début de la formation, le Client a la possibilité de remplacer un participant sans facturation supplémentaire aux conditions d'accès fixées sur la formation en terme de prérequis. Toute demande de remplacement devra être adressée par écrit sur le mail de IHRM-CIS-Assistance : [formations@cis-assistance.fr](mailto:formations@cis-assistance.fr)

### Désistement d'un stagiaire ou absence :

L'absence d'un stagiaire pour maladie ne donnera pas lieu au versement de pénalités financières. Il sera accepté sur la formation la plus proche en fonction des disponibilités.

## COÛT

Nos formations sont réalisées en INTER ou en INTRA pour des groupes n'excédant pas 15 personnes dont les coûts sont les suivants hors frais de déplacement et d'hébergement :

- coût pour une commande d'une journée de formation : 750 € TTC
- coût pour une commande de deux journées de formation : 1400 € TTC
- coût pour une commande de trois journées de formation : 2025 € TTC
- coût pour une commande de quatre journées de formation : 2600 € TTC
- coût pour une commande de cinq journées de formation : 3000 € TTC

Pour toute commande de 5 à 20 journées de formation, le coût par journée de formation est de 600 € TTC.

Au-delà d'une commande unique de 20 jours de formations pour un même organisme, un tarif préférentiel est appliqué. Ce même tarif est appliqué pour tout organisme avec lequel une convention de partenariat est établie pour une durée minimum de deux années et s'engageant dans la réalisation d'au moins 14 jours de formations sur les 12 mois suivants la date de signature de la convention.

Au-delà d'une commande supérieure à 20 jours de formation pour un même organisme une étude spécifique est faite avec le client.

Toute demande de formation est étudiée pour répondre à vos besoins et évaluée en terme tant pédagogique que financier.

## OBLIGATIONS

Pour chaque inscription à une action de formation professionnelle organisée par IHRM-CIS Assistance chaque Client reçoit :

- Avant le début de la formation une convention de formation en deux exemplaires à retourner dûment complétés, revêtus du cachet et signés.
- A l'issue de la formation, une facture, ainsi qu'une copie de la feuille d'émargement des stagiaires.

Chaque stagiaire se voit délivrer une attestation de présence sous pli individuel.

## Refus de former

Dans le cas où un Contrat serait conclu entre le Client et IHRM-CIS Assistance sans avoir procédé au paiement de la (des) formation(s) précédente(s), IHRM-CIS Assistance pourra, sans autre motif et sans engager sa responsabilité, refuser d'honorer le Contrat et de délivrer les formations concernées, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

## REGLEMENT

### Règlement direct par un Client :

Le règlement des frais de participation sera effectué en deux temps :

- Un acompte de 30% sera versé par le Client à la signature de la commande.
- Le solde, soit 70% de la commande, à la fin de la formation incluant les éventuels frais entendus et mentionnés dans la convention.
- Cas particulier : pour tout client pour lequel IHRM-CIS-Assistance réalise des formations de façon régulière tout au long de l'année, une adaptation des paiements est faite en accord avec l'organisme.

Le règlement se fait par chèque à l'ordre de IHRM-CIS Assistance ou virement bancaire.

Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le Client de pénalités de retard égales au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente (minimum 0%) majoré de 10 points de pourcentage.

Ces pénalités sont exigibles de plein droit, sans mise en demeure préalable, dès le premier jour de retard de paiement par rapport à la date d'exigibilité du paiement.

En outre, conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le Client d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante euros (40€). Cette indemnité est due de plein droit, sans mise en demeure préalable dès le premier jour de retard de paiement et pour chaque facture impayée à son échéance.

### Règlement par un OPCA :

Si le Client souhaite que le règlement soit émis par l'OPCA dont il dépend, il lui appartient :

- de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande ;
- de l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur son bon de commande ;
- de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'OPCA qu'il aura désigné.

Si l'OPCA ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat sera facturé au Client.

Si IHRM-CIS Assistance n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCA au 1er jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût du stage.

En cas de non-paiement par l'OPCA, pour quelque motif que ce soit, le Client sera redevable de l'intégralité du coût de la formation et sera facturé du montant correspondant.

## FONCTIONNEMENT PÉDAGOGIQUE

Notre démarche pédagogique repose trois axes :

- un contenu de formation régulièrement mis à jour,
- des formateurs aux compétences avérées dans le domaine de formation,
- un esprit d'animation favorisant l'assimilation des savoirs

Nos formations se déroulent sur la base d'un principe d'alternance entre des exposés théoriques développés sur la base d'une rythmicité propre à l'assimilation, des échanges d'expériences qui favorisent la mise en rapport du savoir proposé à celui du stagiaire, des exemples concrets, des mises en situations (sur les formations d'au moins deux jours) tenant compte autant du groupe que des individualités.

Au terme de chaque formation, une évaluation est réalisée par chaque stagiaire permettant d'évaluer la formation sous différents aspects :

- la satisfaction au regard de l'intérêt,
- la qualité de l'accueil,
- le programme,
- la méthode pédagogique,
- le formateur/ la formatrice,
- la dynamique de groupe,
- la rythmicité des séquences,
- la méthode d'animation,
- les thématiques abordées,
- les attentes en fin de formation,
- les apports.

### Dématérialisation des supports

Dans le cadre d'un engagement environnemental, et dans le respect de notre charte interne, toute la documentation relative à la formation est remise sur des supports dématérialisés hors documents pédagogique nécessaire in situ (QCM, supports).

## DUREE ET ORGANISATION DES FORMATIONS

Nos formations sont principalement développées sur une base de 1 journée pour la plupart de nos formations. Certaines sont établies sur volume plus important au regard de la thématique et des objectifs.

Selon vos besoins, nous pouvons créer des formations sur une durée variable. Pour certaines, une organisation modulaire est possible et peut permettre de réaliser des demi-journées réparties sur une ou plusieurs semaines. Les formations notées du logo M sont susceptibles d'être réalisées sous une forme modulaire.

## ACCESSIBILITE HANDICAPES

Nous réalisons nos formations sur site. Les lieux de formations doivent répondre aux exigences fixées par la loi au regard de l'accessibilité aux personnes handicapées et l'adaptation des lieux. Notre référent handicap peut apporter un soutien et des conseils (cf fiche référent handicap sur site).

## INFORMATIQUE ET LIBERTES

Le Client est informé que les informations à caractère personnel qui sont communiquées à I.H.R.M.-CIS Assistance en application et dans l'exécution des commandes et/ou ventes pourront être communiquées aux partenaires contractuels de I.H.R.M.-CIS Assistance pour les besoins desdites commandes.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dite Loi Informatique et Libertés, mise à jour par la loi du 6 août 2004, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Ce droit est exerçable en faisant une demande par e-mail ou par courrier adressé à I.H.R.M.-CIS Assistance.

## ETHIQUE

Le Client garantit que ni lui ni aucune personne sous sa responsabilité ou agissant en son nom ou pour son compte n'a accordé ni n'accordera d'offre, de rémunération ou de paiement ou avantage d'aucune sorte, constituant ou pouvant constituer selon la réglementation applicable au Contrat et aux parties un acte ou une tentative de corruption ou de trafic d'influence, directement ou indirectement, en vue ou en contrepartie de l'attribution d'un avantage. Le Client s'assurera qu'une enquête sera menée avec diligence en cas de preuve ou soupçon relatif à la commission d'un Acte de Corruption et sera signalée à I.H.R.M.-CIS Assistance.

Le Client garantit :

que lui-même et toutes les personnes sous sa responsabilité ou agissant en son nom ou pour son compte, ont connaissance et se conforment à toutes les lois et réglementations sur la lutte contre la corruption qui leur sont applicables.

- qu'il a mis en œuvre des règles et procédures permettant de se conformer auxdites lois et réglementations ;
- qu'il a mis en place des règles et procédures appropriées visant à prévenir la commission d'Actes de Corruption, par lui-même et par les personnes sous sa responsabilité ou agissant en son nom ou pour son compte ;
- que les archives relatives à ses activités, y compris les documents comptables, sont tenues et conservées de manière à garantir leur intégrité.

La preuve de l'existence de ces règles et procédures évoquées supra sera communiquée sur demande à I.H.R.M.-CIS Assistance.

Tout manquement à une des obligations ci-dessus ouvrira le droit à I.H.R.M.-CIS Assistance de résilier immédiatement le Contrat et/ou de demander le paiement de dommages et intérêts

## CONFIDENTIALITE

Dans le cadre de la réalisation des formations, I.H.R.M.-CIS Assistance est amenée à collecter des données à caractère personnel. Les personnes concernées disposent sur les données personnelles les concernant d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité, et d'opposition et peuvent à tout moment révoquer les consentements aux traitements. Les personnes concernées seront susceptibles de faire valoir leurs droits directement auprès de I.H.R.M.-CIS Assistance qui s'engage à y faire droit dans les délais réglementaires en écrivant à l'adresse suivante : [formations@cis-assistance.fr](mailto:formations@cis-assistance.fr)

Conformément à l'exigence essentielle de sécurité des données personnelles, I.H.R.M.-CIS Assistance s'engage dans le cadre de l'exécution de ses formations à prendre toutes mesures techniques et organisationnelles utiles afin de préserver la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées, perdues, détournées, corrompues, divulguées, transmises et/ou communiquées à des personnes non autorisées. Par conséquent, I.H.R.M.-CIS Assistance s'engage à :

- Ne traiter les données personnelles que pour le strict besoin des formations ;
- Conserver les données personnelles pendant deux (2) ans ou une durée supérieure pour se conformer aux obligations légales, résoudre d'éventuels litiges et faire respecter les engagements contractuels. ;
- En cas de sous-traitance, I.H.R.M.-CIS Assistance se porte fort du respect par ses sous-traitants de tous ses engagements en matière de sécurité et de protection des données personnelles.
- Enfin, dans le cas où les données à caractère personnel seraient amenées à être transférées hors de l'union européenne, il est rappelé que cela ne pourra se faire sans l'accord du Client et/ou de la personne physique concernée.

Toutes informations (hors celles accessibles au public) dont I.H.R.M.-CIS Assistance ou le Client aura eu connaissance ou qui auront été communiquées par l'autre partie ou par un client un tiers, antérieurement ou durant l'exécution du contrat, sont strictement confidentielles et chacune des parties s'interdit de les divulguer.

Pour les besoins de l'exécution des prestations :

chacune des parties n'est autorisée à communiquer les informations susvisées qu'à ses préposés et/ou éventuels sous-traitants autorisés;

chacune des parties se porte fort du respect de cette obligation par ses préposés et/ou éventuels sous-traitants.

chacune des parties s'engage à restituer (ou détruire, au choix de l'autre partie) lesdites informations ainsi que leur copie, dans les 5 jours ouvrés après le terme ou la résiliation du contrat ou du bon de commande, sur simple demande de l'autre partie. Dans le cas contraire, les données seront conservées pour une durée conforme à la législation et aux obligations légales avec pour seul objectif de résoudre d'éventuels litiges et faire respecter les engagements contractuels.

Les Parties seront liées par la présente obligation de confidentialité pendant une durée de deux ans à compter de la cessation de leurs relations contractuelles.

## **PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Les droits de reproduction, d'utilisation, de diffusion, d'adaptation, de modification, d'exploitation des supports de formation restent la propriété exclusive de I.H.R.M.-CIS Assistance.

## **COMMUNICATION**

Le Client autorise expressément I.H.R.M.-CIS Assistance à mentionner son nom, son logo et à faire mention à titre de références de la souscription à une commande et de toute opération découlant de son application dans l'ensemble de leurs documents commerciaux.

## **LOI APPLICABLE**

Les Conditions Générales et tous les rapports entre I.H.R.M.-CIS Assistance et ses Clients relèvent de la Loi française.

## **ATTRIBUTION DE COMPETENCES**

Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront de la COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE MARSEILLE quel que soit le siège ou la résidence du Client, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

Cette clause attributive de compétence ne s'appliquera pas au cas de litige avec un Client non professionnel pour lequel les règles légales de compétence matérielle et géographique s'appliqueront. La présente clause est stipulée dans l'intérêt de I.H.R.M.-CIS Assistance qui se réserve le droit d'y renoncer si bon lui semble.



[www.cis-assistance.fr](http://www.cis-assistance.fr)

Nous contacter :

[formations@cis-assistance.fr](mailto:formations@cis-assistance.fr)