

# AX'AIDE

L'USAGER AU CENTRE  
DE LA FORMATION

DIRECTION  
& BIEN-TRAITANCE



## FORMATIONS INTRA 2018

Secteur social et médico-social

Enfants / Adultes / Personnes âgées



Anne Picard, Fondatrice d'AX'AIDE

Depuis plus de 18 ans, je suis investie dans le secteur de l'accompagnement et de la formation pour les établissements sociaux et médico-sociaux. Ayant suivi les évolutions du secteur social et médico-social, riche de mes expériences de formation et d'accompagnement d'institutions, notamment dans leur évaluation interne et externe, j'ai voulu, avec la création d'AX'AIDE, m'entourer d'une équipe de formateurs-consultants portés par des valeurs et pratiques partagées, ancrées dans les droits de l'utilisateur et la bienveillance.

# QUI SOMMES-NOUS ?

Nos formations et accompagnements s'inscrivent dans **votre réalité** :

Les sujets de nos formations sont inspirés de vos « besoins terrain ». Notre ambition n'est pas de tout proposer mais de vous proposer des formations spécialisées, pointues, sur des sujets correspondants aux problématiques, au développement des compétences des équipes pluridisciplinaires.

**L'utilisateur au cœur**  
de nos préoccupations :

Nos valeurs s'ancrent dans les lois et recommandations du secteur. La charte des droits et des libertés de la personne accueillie est la source de chacun de nos programmes. Nos contenus de formation veillent à mettre ces droits en adéquation avec les besoins et contraintes de vos professionnels.

Nous sommes très attachés à la notion de respect, autant pour l'utilisateur que pour les stagiaires que nous accompagnons.





## Nous fournissons **les outils nécessaires** à l'application des compétences

Nos formateurs ont coutume de se considérer comme des « outils de développement des compétences ». Notre satisfaction professionnelle est de voir que nos stagiaires accompagnés fassent suivre le développement de leurs compétences par une mise en application dans les établissements. C'est pour cette raison que tous nos supports de formation sont des supports - outils opérationnels, adaptables dans votre établissement.

## Nous **développons** les compétences et **validons** les acquis

A l'heure de la VAE, des certifications, il nous semble essentiel de valider les compétences acquises lors d'une formation. Chaque stage fait l'objet de mise en application qui permettront au formateur-consultant de délivrer au stagiaire un certificat individuel de validation des compétences acquises, justifiées par la réalisation effectuée.

## Nous sommes à même de vous accompagner dans la **conception, réalisation et mise en place** de vos plans de formation

Nous mettons à votre disposition notre expertise dans le domaine de la formation et du conseil. Le conseil pour vous apporter un regard extérieur, une réflexion, une aide au choix des stratégies de formation en fonction de votre projet d'établissement. Un plan de formation pour fédérer, mobiliser vos équipes autour d'un projet cohérent de montée en compétences. Nous identifions avec vous vos besoins et réfléchissons ensemble aux pistes et moyens d'évolution de vos collaborateurs.

Contactez-nous au **01.76.50.42.42**

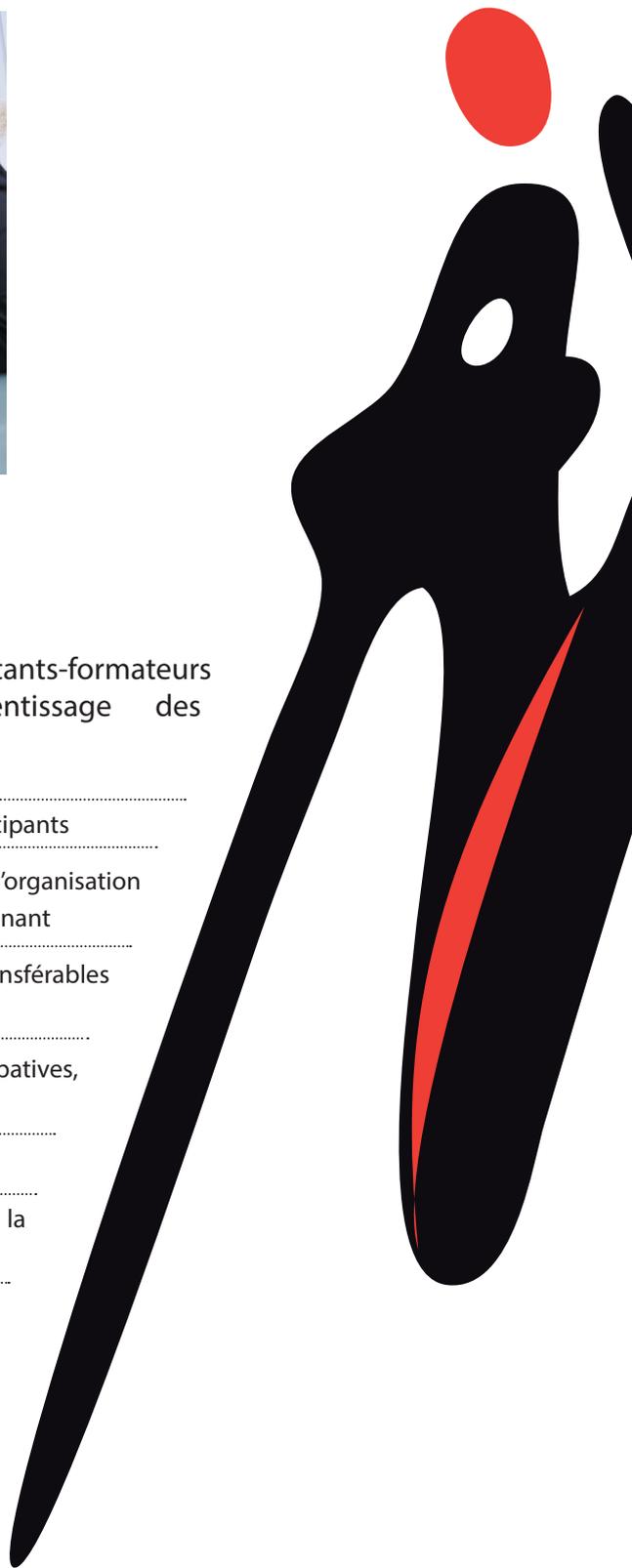
# NOTRE APPROCHE PÉDAGOGIQUE



## Une approche pédagogique adaptée aux adultes

L'approche pédagogique de tous les consultants-formateurs AX'AIDE intègre les spécificités de l'apprentissage des adultes, à savoir :

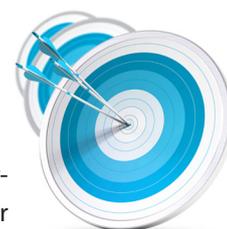
- Identifier en début de formation les attentes concrètes des participants
- Faire des formations présentielles de courte durée, à l'organisation souple et au contenu co-construit par les participants et l'intervenant
- Favoriser l'acquisition de nouvelles capacités transférables rapidement dans les pratiques professionnelles
- Utiliser des méthodes pédagogiques actives et participatives, partant du vécu professionnel des participants
- Faire de l'échange des pratiques un point fort de la formation
- Relier les exemples, les études de cas, les simulations, à la réalité professionnelle de l'apprenant
- Évaluer l'atteinte des objectifs pédagogiques par la validation des acquis



# EVALUATION DES COMPÉTENCES

Des objectifs de formation clairs et engageants dans le réinvestissement des acquis dans les pratiques professionnelles

Chaque session de formation s'inscrit dans l'identification du savoir-faire, des connaissances à acquérir, du degré d'autonomie à obtenir dans la compétence et/ou de la capacité à mettre en place des actions d'amélioration.



## L'utilisation de la technologie EDUCAVOTE pour valider les connaissances acquises

Lorsque la formation nécessite l'acquisition de connaissances, chaque participant valide ses acquis de formation à l'aide d'un boîtier électronique permettant de répondre en temps réel aux QCM de fin de formation. Instantanément, le formateur peut montrer à l'ensemble du groupe les résultats collectifs aux tests et fournir à chaque participant son score individuel.



## La validation des acquis

Chaque stage de formation fait l'objet d'une évaluation des acquis de formation. Cette validation peut prendre plusieurs formes en fonction des sujets abordés :



QCM avec la technologie EDUCAVOTE



Une réalisation en cours de stage



Une réflexion sur les évolutions à apporter à ses pratiques et organisations



Une mise en situation



Un écrit à réaliser

## La remise d'un certificat d'évaluation des acquis de formation

Chaque stagiaire reçoit son certificat de formation individuel. Il intègre les objectifs du stage et leur niveau d'atteinte en fin de formation, après validation des acquis effectué par le formateur.



# LE SUR-MESURE



## Spécial DOM

AX'AIDE est en mesure de vous proposer toutes les formations du catalogue en Guadeloupe, Martinique, Guyane et à l'Île de la Réunion, en INTER, INTRA, aux dates qui vous conviennent.

Contactez-nous au [01 76 50 42 42](tel:0176504242)



## Des formations sur mesure

Ce catalogue est une base de propositions de notre offre de formations. En fonction de vos besoins et environnements particuliers, nous pouvons faire évoluer les contenus de nos programmes.

Contactez-nous au [01 76 50 42 42](tel:0176504242) pour réaliser ensemble votre programme sur mesure !



## Vos colloques et séminaires

Vous organisez un colloque, un événementiel dans votre association ou établissement. Vous cherchez des intervenants spécialisés, crédibles, pour animer une table ronde, une présentation : AX'AIDE vous propose son meilleur spécialiste sur le sujet.

Contactez-nous au [01 76 50 42 42](tel:0176504242)



## Habilitations de l'organisme de formation AX'AIDE



Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux



# SOMMAIRE

## 1. LES INDISPENSABLES À L'ACCOMPAGNEMENT ÉDUCATIF, PROFESSIONNEL, SOCIAL ET SOIGNANT

- Accompagner dès l'entretien d'admission p.12
- Accompagner le parcours de transition pour éviter le risque de rupture p.13
- Construire ou améliorer les outils d'évaluation des usagers p.14
- Méthodes et outils du projet personnalisé p.15
- Le modèle du processus de production du handicap (PPH) pour mieux comprendre la situation globale de l'utilisateur p.16
- Référent/coordonateur de projet personnalisé : méthode d'animation et structuration de la réunion projet ou synthèse p.17
- Analyse pluridisciplinaire de la situation d'un usager : méthodes et outils p.18
- La coordination pluridisciplinaire pour accompagner la personne dans sa globalité et en continuité p.19
- Le dossier des usagers : Bonnes pratiques et organisations p.20
- Bonnes pratiques de transmissions écrites et orales p.21
- Développer les potentialités de la personne accompagnée par la valorisation du rôle social p.22
- Communication et relation bienveillante avec l'utilisateur p.23
- Accompagner le développement et le maintien de l'autonomie p.24
- Accès à la citoyenneté : accompagner l'utilisateur à son droit de vie dans la cité p.25
- Charte des droits et des libertés de la personne accueillie : un référentiel d'éthique de travail incontournable p.26
- Favoriser la participation des usagers au CVS p.27
- Accompagner la fin de vie d'un usager et ses proches p.28
- Accompagner la personne dans son droit à une vie affective et sexuelle p.29
- Améliorer ses pratiques d'accompagnement du handicap intellectuel p.30
- Savoir-faire et savoir-être face au handicap psychique p.31
- L'adolescent : un accompagnement spécifique p.32
- Accompagner la personne handicapée vieillissante p.33
- Gérer les relations avec les familles p.34
- Accompagner les familles dans leur parentalité : soutenir sans se substituer p.35
- Intégrer les nouvelles technologies de l'information et de la communication dans les pratiques et accompagnements p.36
- Méthode pour mener la réflexion éthique p.37
- Éthique et valeurs professionnelles : ancrer son action professionnelle dans le respect des lois 2002, 2005, 2007, 2015 et 2016, ... p.38
- Intégrer les principes et le sens des recommandations de l'ANESM dans ses pratiques professionnelles p.39
- Intégrer ses responsabilités professionnelles, juridiques, pénales dans sa pratique p.40
- Juste distance professionnelle : les bases incontournables pour réinterroger régulièrement p.41
- Bonnes pratiques de la sanction p.42
- Violences verbales et physiques : comprendre, prévenir et gérer p.43
- Réfléchir à la posture professionnelle du travailleur social pour mieux l'incarner p.44
- Des non-dits professionnels au conflit d'équipe : prévention, savoir-faire et savoir-être p.45

## 2. BIENTRAITANCE ET PRÉVENTION DES RISQUES

- Prévenir et manager le plan de lutte contre le risque de maltraitance p.48
- Prévenir le risque de maltraitance par la formation-action p.49
- Pratique de la sanction d'un professionnel en cas de maltraitance soupçonnée ou avérée p.50
- Maltraitance en creux et développement de la culture de la bientraitance par la formation-action p.51
- Éthique et bientraitance : les valeurs fondamentales de la bientraitance p.52
- Séminaire « la bientraitance dans l'accompagnement au quotidien » p.53
- Interroger le fonctionnement de l'institution en regard du risque de maltraitance et la promotion de la bientraitance p.54
- Les indicateurs de la bientraitance p.55
- Former un référent : bientraitance / maltraitance p.56
- Manager la bientraitance p.57
- Préparation, distribution et accompagnement à la prise des médicaments : assurer la sécurité
- Les bonnes pratiques de traçabilité en établissement social et médico-social p.59
- Rôle de l'encadrement dans les risques psychosociaux p.60
- Mettre en place une démarche de prévention des risques psychosociaux p.61
- Méthodologie pour réaliser le document unique (DU ou DUERP) p.62
- Analyser son absentéisme et mettre en place un plan de prévention p.63

## 3. PROJETS D'ÉTABLISSEMENT ET PROJETS INNOVANTS

- Penser et organiser la gouvernance de l'établissement p.66
- Affirmer sa posture managériale p.67
- Animer les réflexions autour du projet d'établissement ou de service p.68
- Élaborer, rénover votre projet d'établissement p.69
- Notre activité de conseil p.70
- Élaborer et mettre en œuvre le projet associatif ou institutionnel p.71
- Accompagnement de l'établissement dans sa stratégie de changement p.72
- Élaborer son dossier d'appel à projet, d'ouverture de siège ou service.... p.73
- Diagnostic, analyse et plan d'actions dans la prévention des risques psychosociaux p.74
- Élaborer son tableau de bord de suivi de l'activité de l'établissement p.75
- Mettre en place la communication simple et pictographiée dans l'établissement p.76
- Mettre en place un programme d'éducation à la vie affective et sexuelle p.77
- MECS, ITEP, IME, SESSAD : préparer l'évolution des établissements en dispositifs p.78
- Créer une unité « après CANTOU ou COCON » à moyens constants p.79
- SSIAD : soutenir et accompagner les aidants p.80
- Mettre en place l'accompagnement thérapeutique non médicamenteux de la maladie d'Alzheimer p.81

## 4. EVALUATION EXTERNE

p. 72

## 5. DÉMARCHE QUALITÉ ET RÉFÉRENT QUALITÉ

- Mettre à jour son référentiel avant de lancer la prochaine évaluation p.86
- Formation action pour réaliser son évaluation interne p.87
- Réaliser ou revisiter son questionnaire de satisfaction p.88
- Créer la culture de la qualité auprès des personnels p.89
- Entretenir la dynamique qualité p.90
- Former vos référents qualité p.91
- Référent qualité : niveau perfectionnement p.92
- Organiser des évaluations croisées entre établissements : un moyen d'entretenir la dynamique qualité et former à la culture qualité p.93

## 6. LA COMMUNICATION SIMPLE ET PICTOGRAPHIÉE

- Informer les usagers sur les risques de maltraitance par les pictogrammes p.96
- Recueillir les attentes et besoins de l'utilisateur grâce aux pictogrammes p.97
- Un projet personnalisé simple, visuel, pictographié p.97
- Les outils de la loi 2002 en pictogrammes p.98
- Accompagner l'utilisateur à sa santé par les pictogrammes p.99
- Un CVS adapté à la communication des usagers par les pictogrammes p.98
- Des outils pédagogiques, ludiques en pictogrammes pour les apprentissages sociaux p.99

## 7. ESAT / EA

- Outils de communication commerciale : réviser, améliorer, créer p.102
- Revisiter la rentabilité de son approche tarifaire et de ses devis p.103
- Perfectionner ses techniques de vente des prestations de l'ESAT p.104
- Les bases du management d'équipe pour gérer son équipe de travailleurs p.105

## 8. FORMATION À DESTINATION DES USAGERS

p.106

## 9. FORMER DES PERSONNELS-RÉFÉRENTS

- Référent prévention des risques usagers et professionnels p.110
- Référent bientraitance / maltraitance p.111
- Référent famille p.112
- Référent projet personnalisé p.113
- Référent vie affective et sexuelle p.114
- Référent en analyse de la pratique p.115

## 10. PILOTAGE ET MANAGEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT

- Recommandations de bonnes pratiques professionnelles : outil de management et de développement de compétences des professionnels p.118
- Maîtriser le sens des exigences publiques à travers les textes de référence du secteur pour mieux manager p.119
- Revisiter ses méthodes et outils de communication interne pour une équipe mieux informée p.120
- L'entretien annuel : acte de management unique, individualisé, privilégié p.121
- Manager l'amélioration continue de la qualité et manager par la qualité p.122
- Créer de la satisfaction au travail p.123
- Supervision d'équipe pour améliorer les performances collectives p.124
- Organiser et pratiquer une véritable politique de partenariats p.125

## 11. OPTIMISER LES COÛTS DE LA FORMATION

p.128



Les  
indispensables à  
l'accompagnement  
éducatif,  
professionnel,  
social et soignant

L'accompagnement humain de la personne au niveau éducatif, professionnel, social ou soignant, n'est pas exempt de techniques, méthodes et outils. Dans le secteur social et médico-social en mouvance permanente, il est indispensable que chaque professionnel garde le sens et la conscience de sa qualité de travail.

---

Les formations « indispensables à l'accompagnement » sont un carrefour d'échanges, d'expériences, d'idées permettant à tous les participants de se mettre à jour, de s'adapter, d'accroître leur niveau de compétences et développer leurs pratiques de bientraitance.



Les méthodes, techniques, outils expérimentés et acquis lors de chaque formation favoriseront la mise en oeuvre au retour de formation.

Les réalisations de stage permettront le partage aisé et opérationnel avec les autres membres de l'équipe.

DURÉE  
2 JOURS

## ACCOMPAGNER DÈS L'ENTRETIEN D'ADMISSION

Personnes concernées  
PERSONNEL CHARGÉ DES  
ENTRETIENS D'ADMISSION

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

Réalisation

Chaque participant crée  
sa check list des points à  
aborder et des moyens  
de communication qu'il  
utilisera pour améliorer  
la qualité de l'entretien  
d'admission



Support de formation  
«L'ENTRETIEN  
D'ADMISSION»

L'entretien d'admission est un moment fondateur de la future relation des proches et usagers avec l'établissement, l'encadrement et les professionnels. Penser son contenu, la communication entourant ce moment clé permettra de mieux travailler la collaboration à venir avec les équipes.

### Thèmes

- Les obligations légales dans le cadre de l'entretien d'admission et sa traçabilité
- L'importance de l'entretien d'admission pour poser les bases de travail et anticiper les insatisfactions, conflits ou recadrage éventuels en cours d'accompagnement
- Le vécu des familles : les résonances émotionnelles des proches
- Adapter les outils de la loi 2002 dans leur fond, forme et modalités de communication
- Exemplifier les droits et limites de l'utilisateur et de sa famille
- Expliquer avec pédagogie les principes d'accompagnement et les valeurs institutionnelles
- Prévenir les futurs mécontentements dès l'entretien d'admission
- Comment aborder les points délicats ?
- Le recueil du consentement éclairé de la personne accueillie
- Impliquer les proches dès l'entretien d'admission
- Clarifier la place des proches dans la rencontre usagers / proches / professionnels
- Les indicateurs qualité du processus d'admission
- Mise en situation
- Et si nous parlions d'un projet d'intégration ! Ses modalités, ses contenus, son suivi

- Mieux poser les bases de l'accompagnement, droits et limites lors de l'entretien d'admission
- Favoriser la participation des proches dès l'entretien d'admission .
- Améliorer la satisfaction des familles quant à l'admission.



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

# ACCOMPAGNER LE PARCOURS DE TRANSITION POUR EVITER LE RISQUE DE RUPTURE

Le parcours de l'utilisateur est marqué par des moments charnières tels que l'intégration dans un établissement ou sa réorientation. Moment destabilisant, source d'inquiétudes et de changements pour l'utilisateur comme pour ses proches. Il est essentiel d'accompagner ces moments

## Thèmes

- Définition et enjeux du parcours de l'utilisateur
- Identifier les différents types de parcours des usagers pour mieux les accompagner
- Identifier les risques de rupture de parcours
- Identifier les changements personnels, relationnels, professionnels, sociaux, familiaux et citoyens impliqués dans ce processus de changement
- Identifier les changements de fonctionnement par rapport à la situation antérieure et future de l'utilisateur
- A chaque parcours des objectifs et des modalités d'accompagnement personnalisés
- Proposer un projet personnalisé d'accompagnement à la transition et/ou l'adaptation
- Les rituels de passage
- L'information auprès de l'utilisateur et de ses proches
- Accompagner l'utilisateur dans le quotidien de sa période de changement
- Travailler avec les proches
- Les indicateurs de qualité de l'accompagnement à la transition
- Le service de suite

Personnes concernées  
TOUT PERSONNEL  
EN SITUATION  
D'ACCOMPAGNEMENT  
DE L'USAGER

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis



Réflexion

Chaque participant réfléchit le projet de transition et / ou d'adaptation d'un usager

Support de formation  
«ACCOMPAGNER LE  
PARCOURS DE  
TRANSITION  
DE LA PERSONNE  
ACCUEILLIE»

- Mieux travailler et accompagner l'utilisateur en phase d'intégration et de réorientation afin de lui apporter un bien-être dans cette période source d'inquiétudes et de doutes .
- Intégrer la notion de parcours dans les accompagnements

www.axaide.pro  
Mel : contact@axaide.pro

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46

DURÉE  
3 JOURS

## CONSTRUIRE OU AMELIORER LES OUTILS D'ÉVALUATION DES USAGERS

Personnes concernées  
TOUT PERSONNEL  
AMENÉ À EVALUER DES  
USAGERS

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

Réalisation  
Les participants  
conçoivent ou revoient  
un outil d'évaluation Ils  
s'entraînent à rédiger  
le bilan d'un usager à  
partir de leur évaluation



Support de formation  
«EVALUER  
LES USAGERS»

Reconnue comme bonne pratique professionnelle en amont de la préparation du projet personnalisé ainsi que dans son suivi, l'évaluation des usagers se doit d'être la plus objective et la plus juste possible.

Cette formation permettra aux participants de penser ou repenser leurs outils d'évaluation, la place de l'utilisateur vis à vis de son évaluation, l'utilisation des évaluations dans le processus d'élaboration des projets personnalisés et d'améliorer la qualité de rédaction de leurs bilans.

### Thèmes

- Les objectifs de l'évaluation : évaluer quoi et pourquoi ?
- Notions d'attentes et de besoins de la personne et d'évaluation de la personne
- La problématique de la subjectivité dans les évaluations : l'équité de l'évaluation, l'harmonisation des pratiques d'évaluation au sein de l'équipe
- Utilisation de la nomenclature SERAFIN dans l'évaluation des besoins
- Evaluer les ressources de la personne
- Les situations d'évaluation
- Les différents types d'outils d'évaluation : leurs avantages et leurs inconvénients
- La participation de l'utilisateur à son évaluation
- La notion d'indicateurs dans l'évaluation
- Méthodes et outils pour construire son outil d'évaluation
- Méthodes et outils pour rédiger son bilan à partir des évaluations

### ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Créer ou améliorer ses méthodes et outils d'évaluation des usagers.
- Améliorer la qualité de rédaction et la pertinence de ses bilans.
- Proposer un outil d'évaluation à l'établissement.
- Harmoniser les pratiques d'évaluation au sein de l'équipe pluridisciplinaire.



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

## METHODES ET OUTILS DU PROJET PERSONNALISE

Nos outils d'aide à l'expression, à la rédaction, et notre méthode CoCoReCo garantissent le développement des compétences en matière de qualité de rédaction, de traçabilité, de pertinence des accompagnements proposés dans les différentes étapes du projet personnalisé : la Co-construction, la Co-action, la Réalité du projet dans le quotidien de l'usager et la Co-évaluation des projets personnalisés.

Une formation où tout participant maîtrise le processus et les écrits du projet personnalisé dans le respect des recommandations de bonnes pratiques professionnelles.

### Thèmes

- Le concept de projet personnalisé, d'attentes et de besoins
- Rôles et missions du référent « projet personnalisé »
- S'assurer de l'adhésion de l'usager à toutes les étapes du projet : la méthode CoCoReCo : la Co-élaboration, la Co-acteur, la Réalité du projet dans le quotidien de l'usager et la Co-évaluation

Un outil fourni par le formateur pour chaque étape

- Un outil d'aide à la rédaction pour rédiger les bilans
- Un outil de recueil des éléments de vie de la personne
- Un outil pour favoriser l'expression des attentes
- Un outil pour évaluer les besoins de la personne
- Des idées, des outils pour donner une réalité du projet dans le quotidien de la personne

Travailler la pertinence des projets proposés

- Savoir trouver des pistes d'innovation dans les projets
- Savoir poser des objectifs, des indicateurs, des modalités de suivi et d'évaluation des projets personnalisés
- Proposer des projets adaptés à la dynamique et aux fonctionnements de la personne
- Organiser l'accompagnement pluridisciplinaire au service du projet

Travailler sa qualité de rédaction

- Entraînement à la rédaction de bilans
- L'évaluation de sa qualité de rédaction
- Les lacunes fréquemment rencontrées

[www.axaide.pro](http://www.axaide.pro)

Mel : [contact@axaide.pro](mailto:contact@axaide.pro)

Tél : 01.76.50.42.42

Fax : 0826.99.86.46

Personnes concernées  
TOUT PERSONNEL  
AMENÉ À PROPOSER  
DES PROJETS  
PERSONNALISÉS ET  
RÉDIGER DES BILANS

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis



Remettre le bilan  
et un projet  
personnalisé rédigé  
après la formation

Support de formation  
«MÉTHODES ET OUTILS  
DU PROJET  
PERSONNALISÉ »

### ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Faire du projet personnalisé un outil opérationnel et pertinent.
- Proposer des projets personnalisés novateurs, dynamiques et motivants pour la personne accueillie.
- Harmoniser la qualité des bilans et des projets personnalisés entre tous les professionnels.

DURÉE  
2 JOURS

## LE MODELE DE PROCESSUS DE PRODUCTION DU HANDICAP (PPH) POUR MIEUX COMPRENDRE LA SITUATION GLOBALE DE L'USAGER

Personnes concernées  
TOUT PROFESSIONNEL  
DU SECTEUR SOCIAL OU  
MÉDICO-SOCIAL

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

Réalisation

Chaque participant  
analyse le Processus de  
Production du Handi-  
cap d'un usager tout au  
long du déroulé de la  
formation



Support de formation  
«LE PROCESSUS DE  
PRODUCTION  
DU HANDICAP»

Le processus de production du handicap est un concept qui permet d'expliquer comment une personne ayant des limitations fonctionnelles devient une personne en situation de handicap.

La Classification québécoise : Processus de Production du Handicap est une représentation graphique qui vise à ordonner, catégoriser et simplifier les différents domaines d'analyse de la situation d'une personne et pouvoir envisager des applications de compensation du handicap dans des champs diversifiés de la vie de l'utilisateur.

### Thèmes

- Le handicap non pas comme une caractéristique rattachée à la personne, mais le résultat d'une interaction entre ses caractéristiques et l'environnement.

- Le caractère polysémique du handicap

Les concepts-clés du PPH

- la situation de handicap

- les « HABITUDES DES VIE »

- les « FACTEURS ENVIRONNEMENTAUX »

- les « FACTEURS PERSONNELS »

- les capacités, déficiences, obstacles et facteurs facilitateurs

- la participation sociale d'une personne

Utiliser le schéma conceptuel de PPH pour mieux comprendre la situation de la personne et envisager des solutions d'accompagnement de la personne dans sa globalité

- Qualifier et quantifier une situation, mesurer une progression dans le temps.

- Rôle et responsabilités des professionnels dans l'apparition des situations de handicap

- Passer de l'analyse à des propositions personnalisées dans le projet de la personne

### ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Acquérir la méthodologie québécoise d'analyse de Processus de Production du Handicap afin de mieux analyser la situation globale d'un usager et personnaliser les réponses apportées
- Partir de la situation de handicap d'une personne plutôt que de son handicap pour lui faire des propositions plus pertinentes de compensation



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

## RÉFÉRENT/COORDINATEUR DE PROJET PERSONNALISÉ : MÉTHODE D'ANIMATION ET STRUCTURATION DE LA RÉUNION PROJET OU SYNTHÈSE

La réunion projet ou synthèse doit permettre l'émergence d'un véritable projet personnalisé. Elle nécessite méthodologie d'animation et structuration pour déboucher sur des réponses opérationnelles pluridisciplinaires issues des attentes, besoins et de la situation de chaque usager.

Avec les évolutions du secteur, le référent ou coordinateur de projet personnalisé prend un rôle très actif dans le déroulé de cette réunion. Cette formation permettra à tous les participants de comprendre et pratiquer cette nouvelle dimension de leur mission.

### Thèmes

- Les objectifs de la réunion projet
- Les difficultés ou les dérives souvent constatées dans l'exercice de la réunion projet
- Le rôle des différents acteurs de la réunion : l'animateur, le référent ou le coordinateur, l'équipe
- La question de la présence de l'utilisateur et de ses proches
- Les préalables informatifs du référent ou coordinateur
- La gestion du temps

Mise en situation : Structurer le déroulé de la réunion

- La présentation synthétique de la situation, des besoins et des attentes
- L'organisation de la discussion pluridisciplinaire
- et des prises de décisions
- La formulation des décisions prises

Mise en situation

Les participants s'entraînent à l'animation de la réunion projet à partir d'une situation qu'ils suivent

[www.axaide.pro](http://www.axaide.pro)  
Mel : [contact@axaide.pro](mailto:contact@axaide.pro)

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46

Personnes concernées  
TOUT RÉFÉRENT OU  
COORDINATEUR PROJET  
PERSONNALISÉ

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis



Réflexion

Chaque participant envisage les axes d'amélioration des pratiques individuelles et collectives autour de la synthèse

Support de formation  
«ANIMATION ET STRUCTURATION DE LA RÉUNION PROJET PERSONNALISÉ»

### ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Maîtriser les méthodes d'animation et de structuration du référent ou coordinateur projet
- Être à l'aise dans l'animation de la réunion de projet ou synthèse

DURÉE  
3 JOURS

## ANALYSE PLURIDISCIPLINAIRE DE LA SITUATION D'UN USAGER : MÉTHODES ET OUTILS

Apporter une qualité d'accompagnement personnalisée et adaptée ne saurait se passer de la réflexion et de l'analyse pluridisciplinaire. Par manque de temps ou de méthodes, l'analyse de la situation d'une personne accompagnée peut se résumer à un exercice descriptif d'une situation.

Cette formation apportera aux participants une méthode d'analyse pertinente qui permettra ensuite de travailler à des propositions plus pertinentes issues de cette réflexion pluridisciplinaire.

Personnes concernées  
TOUTE PERSONNE  
EN SITUATION  
D'ACCOMPAGNEMENT

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

Réalisation  
Les professionnels  
construisent la trame  
d'analyse qu'ils  
utiliseront



### Thèmes

Éléments de méthode

- Les 3 étapes du raisonnement de l'analyse de situation
- Le recueil d'information nécessaire pour permettre une analyse pertinente
- Analyser les interactions entre les différents éléments de la situation
- S'enrichir du regard de l'autre discipline
- Analyser, (dé)construire, inventer
- Diagnostiquer : quelles thématiques ? Le juste est nécessaire ?
- Analyser : les questions à se poser pour effectuer l'analyse
- Présenter ses interrogations
- Formuler des hypothèses argumentées
- L'interrogation des bénéfiques / risques
- Construire une réponse argumentée
- Le temps à consacrer à chaque étape
- Mener le débat pluridisciplinaire, organiser le croisement des regards dans l'analyse
- Eviter les digressions dans le débat
- Techniques de rédaction de l'analyse objectivée

Construction de la trame de présentation pour une pratique d'analyse harmonisée au sein de l'équipe

Support de formation  
«MÉTHODES ET OUTILS DE  
L'ANALYSE DE SITUATION  
D'UN USAGER»

### ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Développer une méthode d'analyse de situation d'un usager.
- Harmoniser la pratique de l'analyse au niveau pluridisciplinaire.

Cas pratiques

Cette journée est consacrée à la pratique de l'analyse pluridisciplinaire à partir des situations proposée par les participants.



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

# LA COORDINATION PLURIDISCIPLINAIRE POUR ACCOMPAGNER LA PERSONNE DANS SA GLOBALITÉ ET EN CONTINUITÉ

DURÉE  
3 JOURS

Personnalisation et adaptation de l'accompagnement, multiplication du nombre d'intervenants professionnels internes et externes dans le quotidien de l'utilisateur : la complémentarité des missions et de regards portés sur l'utilisateur par les différentes spécialités des professionnels demandent une excellente coordination. L'équipe pluri et interdisciplinaire est une source incontournable de personnalisation et d'adaptation du projet de l'utilisateur.

Cette formation permettra à l'équipe de réfléchir sur sa pluridisciplinarité, ses méthodes et son organisation et trouver des sources de progression, le cas échéant.

## Thèmes

Les enjeux de la coordination et la coopération pluridisciplinaire

- La bienveillance de la personne accueillie et la continuité de parcours
- L'enjeu de l'harmonisation des pratiques dans l'action pluridisciplinaire en regard des besoins de l'utilisateur
- Le contexte de la multiplication des acteurs et des regards portés : comprendre le rôle de chacun pour mieux coordonner et coopérer
- La pluridisciplinarité au service du projet personnalisé et du quotidien de l'utilisateur
- Les partenaires dans le cadre de leur intervention disciplinaire
- Les conditions de réussite et les facteurs d'échec de la coordination et de la coopération dans l'équipe
- Les outils et les écrits autour de la coordination pluridisciplinaire
- Les indicateurs de la qualité de coordination pluridisciplinaire

Rôle et missions du référent projet dans la coordination pluridisciplinaire

- Les objectifs généraux déclinés en actions pluridisciplinaires
- Organiser la coordination pluridisciplinaire autour du projet personnalisé
- Suivre un projet pluridisciplinaire

Personnes concernées  
TOUT MEMBRE  
DE L'ÉQUIPE  
PLURIDISCIPLINAIRE ET  
PARTENAIRES

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis



Réflexion  
Le groupe réfléchit  
aux actions à  
mettre en œuvre  
pour améliorer la  
pratique actuelle  
de l'équipe  
pluridisciplinaire

Support de formation

«COORDINATION ET  
COOPÉRATION PLURIDIS-  
CIPLINAIRE DANS L'AC-  
COMPAGNEMENT DE LA  
PERSONNE ACCUEILLIE»

## ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Améliorer la qualité de la coordination et de la coopération pluridisciplinaire pour un projet personnalisé et des pratiques professionnelles cohérentes, harmonisées et soutenues par chaque membre de l'équipe et les partenaires.

www.axaide.pro  
Mel : contact@axaide.pro

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46

DURÉE  
2 JOURS

## LE DOSSIER DES USAGERS : BONNES PRATIQUES ET ORGANISATIONS

Personnes concernées  
TOUS LES  
PROFESSIONNELS,  
ENCADREMENT,  
DIRECTION,  
PERSONNEL  
ADMINISTRATIF

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

Réflexion  
Mise en  
perspective  
de nouvelles  
pratiques à titre  
individuelles  
et collectives



Support de formation  
«LE DOSSIER  
DE L'USAGER :  
BONNES PRATIQUES  
ET ORGANISATIONS»

Obligations légales, mémoire de l'utilisateur, outils de travail des professionnels, support à la continuité d'accompagnement d'un utilisateur sans risque de rupture dans le parcours ... le dossier de l'utilisateur est un pivot central qui traduit la qualité d'information sûre et à destination des utilisateurs. Aborder le sujet du dossier de l'utilisateur permet de fédérer les équipes dans son alimentation et la qualité de ses contenus.

### Thèmes

- Le dossier : une obligation légale et un devoir de bibliographie de la vie de l'utilisateur
- Définition du dossier
- Finalité du dossier
- Composition du dossier
- Droit d'accès au dossier
- Protection de l'information contenue dans les dossiers
- Gestion du dossier : ouverture, suivi et clôture
- Insérer la logique du dossier dans la pratique professionnelle
- La qualité de rédaction dans le dossier
- Evaluer un dossier
- Les règles d'archivage
- La collaboration des professionnels à la constitution et au suivi du dossier
- Les outils à développer pour soutenir les équipes dans l'élaboration des dossiers
- Les indicateurs de l'évaluation de la qualité des dossiers

### ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Développer les bonnes pratiques autour du dossier de l'utilisateur.
- Améliorer la qualité des dossiers dans leurs contenus comme dans leur gestion.
- Sensibiliser l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire sur l'importance et les moyens d'alimenter les dossiers des utilisateurs.



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

# BONNES PRATIQUES DE TRANSMISSIONS ÉCRITES ET ORALES

Exigences pour la continuité de l'accompagnement nécessité de traçabilité du parcours, source d'informations, d'harmonisation des pratiques des professionnels et de cohésion d'équipe, ... l'importance des transmissions écrites et orales n'est plus à démontrer.

La cohérence, la pertinence, l'efficacité, et l'efficience des méthodes, outils et pratiques de transmissions orales et écrites seront interrogées pendant cette formation.

## Thèmes

Les transmissions, garantes de la qualité de l'accompagnement

- Les obligations légales et des professionnels en matière de transmission
- Les différentes catégories de transmissions : les transmissions orales, les écrites et ciblées
- Les différents types d'informations transmises : continuité de l'accompagnement, éléments de vie de l'utilisateur, dysfonctionnement, ...
- Le sens de la transmission et son apport dans la qualité d'accompagnement
- Le rôle des transmissions dans toutes les étapes du projet personnalisé
- Les différents supports de transmissions
- Le droit d'accès à ses informations de l'utilisateur
- Secret médical, secret professionnel, secret partagé et confidentialité

Analyse du système global de transmission de l'établissement

- Difficultés rencontrées dans la pratique des transmissions : lever les freins
- Analyse et optimisation du support de transmission
- La trame de chaque catégorie d'information transmise
- La nature des informations
- Les modalités d'expression et le langage commun
- Structurer l'information : le juste nécessaire et le nécessaire juste
- La gestion du temps de transmission
- Evaluer la qualité de ses écrits et de ses transmissions orales

Exercices pratiques pour chaque type de transmissions

www.axaide.pro  
Mel : contact@axaide.pro

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46

Personnes concernées  
TOUT PERSONNEL  
ET ENCADREMENT

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis



Réflexion  
Les participants proposent des actions d'améliorations à leur établissement des méthodes, outils et pratiques de transmissions



Réalisation  
Chaque participant participe aux exercices écrits et oraux de mise en pratique des acquis de la formation

Support de formation  
« BONNES PRATIQUES DE TRANSMISSIONS ORALES ET ECRITES »

## ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Améliorer ses méthodes, outils et pratiques de transmissions orales et écrites.
- Harmoniser les pratiques de transmissions dans l'établissement.
- Assurer ses obligations de traçabilité et de continuité d'accompagnement du parcours de l'utilisateur

DURÉE  
2 JOURS

## DEVELOPPER LES POTENTIALITÉS DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE PAR LA VALORISATION DU RÔLE SOCIAL

Personnes concernées  
TOUT PROFESSIONNEL  
EN SITUATION  
D'ACCOMPAGNEMENT  
DE L'USAGER

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

Réflexion  
A partir de ses pratiques,  
envisager les actions  
d'amélioration de son  
approche positive et de  
valorisation sociale des  
usagers



Réalisation  
Revisiter  
le projet  
personnalisé d'un  
usager avec l'approche  
VRS



Support de formation  
LES FICHES REPÈRES  
"VALORISATION  
DU RÔLE SOCIAL"

Le principe d'application de la Valorisation du Rôle Social (VRS) part de 2 postulats :

- Une personne, en risque de dévalorisation sociale, est davantage apte à apprendre, acquérir et jouer des rôles sociaux valorisés si son entourage la perçoit positivement, comme étant apte à pouvoir jouer des rôles sociaux valorisés et comme étant socialement compétente.
- Développer les compétences normalisantes d'une personne en risque de dévalorisation lui permettra d'améliorer son image, celle du handicap dans la société.

Peu connue en France, cette approche d'accompagnement canadienne fait ses preuves au quotidien outre-atlantique.

### Thèmes

- Le concept de la VRS et ses postulats
- Le cercle vicieux de la dévalorisation et les effets de la dévalorisation sur les usagers
- La Valorisation du Rôle Social : une approche positive à toute épreuve !
- Les 7 pistes de réponses pour mettre en oeuvre les principes de la Valorisation du Rôle Social dans le quotidien de l'utilisateur et de l'établissement
- Le regard VRS porté sur l'utilisateur, la posture professionnelle VRS
  - VRS et projet personnalisé
  - VRS et projet d'ouverture de l'établissement à et sur son environnement
  - Adapter pour rendre la VRS possible

### ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Mettre en application, dans son approche quotidienne, le concept de la Valorisation du Rôle Social
- Développer les opportunités de réalisation de soi, d'accès à la citoyenneté et de lien social des personnes accueillies.



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

## COMMUNICATION ET RELATION BIENTRAITANTE AVEC L'USAGER

Peu de formations initiales ou continues sont dédiées aux techniques d'expression et de communication spécifiques, adaptées aux personnes accueillies. Les personnels se retrouvent donc en situation de « débrouille », de manque de repères dans la validation ou non de leurs pratiques quotidiennes de communication avec l'utilisateur.

Or, chacun sait les répercussions négatives que le mauvais usage de communication peut entraîner pour la personne accueillie.

### Thèmes

- La qualité de la communication et de la relation: un enjeu de la bienveillance
- Communication verbale et non-verbale et leurs répercussions dans la relation
- De nos modes de communication à la communication spécifique et adaptée à l'autre
- Les besoins en communication et échanges exprimés et non- exprimés de l'utilisateur
- La voix, le ton, l'attitude dans sa communication et la relation
- Les 4 attitudes fréquemment rencontrées dans la communication des professionnels : le « professionnel », le « paternaliste », le « meilleur », l'« aidant »
- Le lieu, le moment, les contenus de la communication
- Les points de vigilance dans sa communication et ses relations avec l'utilisateur
- Les techniques de communication : le bon usage et l'usage juste des techniques d'empathie, d'exploration, de soutien, de recadrage
- Trucs, astuces, techniques de communication pour accompagner l'utilisateur dans ses difficultés spécifiques de capacité d'abstraction, d'apprentissage, de concentration, de coordination, de mémorisation, de relation à l'autre, de repérage dans le temps et l'espace relationnel, d'intégration dans un groupe, de prise de décision
- Gérer les situations difficiles

Méthode pour améliorer sa communication après la formation

www.axaide.pro  
Mel : contact@axaide.pro

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46

Personnes concernées  
TOUT  
PROFESSIONNEL  
EN SITUATION  
D'ACCOMPAGNEMENT  
DE L'USAGER

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis



Réalisation  
Validation d'un outil  
d'auto-analyse et  
de progression dans  
ses techniques de  
communication  
avec l'utilisateur

Support de formation  
LE MANUEL  
"TECHNIQUES ET  
COMMUNICATION  
ADAPTÉS POUR UNE RELATION  
BIENTRAITANTE AVEC  
LA PERSONNE ACCUEILLIE "

### ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Valider, enrichir ses techniques d'expression et de communication adaptées à l'accompagnement de la personne
- Repérer l'impact de son attitude sur les comportements
- Sortir d'une agression verbale

DURÉE  
2 JOURS

## ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT ET LE MAINTIEN DE L'AUTONOMIE

Personnes concernées  
TOUT PROFESSIONNEL  
DU SECTEUR SOCIAL  
ET MÉDICO-SOCIAL

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

Réflexion

Chaque participant  
réfléchit aux  
moyens d'améliorer  
l'autonomie d'un  
usager



Support de formation  
«AUTONOMIE :  
DROITS DES USAGERS  
ET MISSIONS  
DE L'ÉTABLISSEMENT»

Développement et maintien de l'autonomie : tout acteur du secteur social et médico-social est impliqué dans ces missions. Dans quelles limites, cependant ? Prenons le temps de prendre le recul sur nos pratiques individuelles et collectives.

Cette formation-réflexion-action permettra à tous les participants de réfléchir aux moyens, accompagnements et état d'esprit permettant d'optimiser et/ou revisiter l'accompagnement à l'autonomie des usagers..

### Thèmes

- Droit des usagers à l'autonomie : Autonomie, dépendance, situation de handicap et droit à la compensation du handicap
- Définir l'autonomie à partir de la situation des usagers
- Quelle autonomie ? Dans quels champs de l'accompagnement ? Avec quels moyens de compensation de handicap ?
- Les limites de l'établissement, des professionnels et des proches dans le développement ou le maintien de l'autonomie : lever les freins et profiter des facteurs favorisant
- Restaurer sa capacité à donner de l'autonomie et faire participer la personne à sa vie sociale
- La gestion des paradoxes liées au développement ou au maintien de l'autonomie
- Définir le positionnement institutionnel quant au développement et au maintien de l'autonomie

### Accompagner l'autonomie

- Identifier, valoriser et stimuler les ressources et compétences de la personne accompagnée

- Interroger le bénéfice-risque, créer les occasions pour exercer l'apprentissage ou le maintien de l'autonomie
- La posture des professionnels dans l'accompagnement à l'autonomie

### ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Prendre conscience des freins au développement ou au maintien de l'autonomie .
- Rechercher les potentialités de la personne pour permettre et accompagner le maintien et le développement de l'autonomie des usagers .



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

## ACCES A LA CITOYENNETÉ : ACCOMPAGNER L'USAGER À SON DROIT DE VIE DANS LA CITÉ

Droit fondamental de chaque citoyen, les usagers doivent pouvoir vivre et évoluer dans leur cité. Les établissements doivent identifier des modalités d'accompagnement et des occasions d'apprentissages spécifiques pour soutenir les usagers dans leur compréhension et leur accès à leur environnement.

Cette formation permettra aux participants de monter un projet concret permettant de faire vivre ce droit.

### Thèmes

- Les textes de références liés à la citoyenneté : lois, recommandations de bonnes pratiques
- Les sujets : les choisir avec les besoins et attentes des usagers
- Les objectifs, les rendus attendus
- Les différentes modalités et supports pouvant être exploitables
- La pédagogie adaptée aux usagers, le rythme, le vocabulaire, le matériel
- La boîte à idée du formateur (+ de 200 idées), ses astuces
- Monter son projet et le présenter à sa direction
- Construire son programme, préparer ses séances
- Animer les séances, rendre les usagers acteurs pendant la séance
- Rebondir sur l'actualité de l'utilisateur
- Réaliser la cartographie des partenaires, conventionner et évaluer les partenariats
- Savoir présenter un projet à un partenaire

• Personnes concernées  
• TOUT PROFESSIONNEL  
• ACCOMPAGNEMENT  
• L'ACCES À LA  
• CITOYENNETÉ

• Méthode utilisée  
• pour la validation  
• des acquis



• Réalisation  
• Chaque participant  
• élabore  
• son projet

• Support de formation  
• «FAIRE DE LA  
• CITOYENNETÉ UNE  
• RÉALITÉ»

### ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Permettre aux usagers d'accéder, de comprendre de vivre et d'être acteur de leur citoyenneté, de leurs droits, de leur environnement, ... par la mise en place d'un projet « citoyenneté ».
- Donner une vraie réalité à l'accès à la citoyenneté par un accompagnement adapté.

www.axaide.pro  
Mel : contact@axaide.pro

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46

DURÉE  
2 JOURS

# CHARTRE DES DROITS ET DES LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE : UN RÉFÉRENTIEL D'ETHIQUE DE TRAVAIL INCONTOURNABLE

Personnes concernées  
TOUT PROFESSIONNEL  
DU SECTEUR SOCIAL  
ET MÉDICO-SOCIAL

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

Réflexion



A partir de l'existant,  
envisager les actions  
d'améliorations pour  
mieux répondre  
à nos engagements  
de respect et de mise en  
œuvre des droits  
de l'utilisateur

Support de formation  
«LA CHARTRE  
DES DROITS  
ET DES LIBERTÉS  
EN ACTION»

La charte des droits et libertés constitue un référentiel éthique pour l'ensemble des pratiques, organisations et outils développés par les établissements et les professionnels. Sinon, quel intérêt d'obtenir des droits si ils n'étaient pas effectifs ou penser la qualité d'accompagnement sans les respecter ? Cette formation permettra aux professionnels d'envisager des améliorations à apporter à leur qualité d'accompagnement dans un souci du meilleur respect possible des droits contenus dans la charte.

## Thèmes

- Le contexte légal de la charte des droits et des libertés
- La charte : droits fondamentaux des usagers, bases de la bientraitance et du projet d'établissement et de la posture des professionnels
- Devoir d'information et d'effectivité de l'établissement en matière de mise en œuvre des droits contenus dans la charte
- La connaissance et la réflexion sur la mise en œuvre des articles de la charte par les professionnels
- Comment faire comprendre ses droits à un usager ? Les adaptations nécessaires de la charte à la compréhension des usagers

Travail collectif de réflexion avec les participants

- Définition, enjeux et conséquences de chaque droit pour l'utilisateur, ses proches, le professionnel, l'équipe pluridisciplinaire et l'établissement
- Recherche de méthodes, moyens et outils pour rendre effectifs les droits contenus dans la charte :

- le droit à l'information et le droit au choix
- le droit de vivre sa citoyenneté
- le droit à un accompagnement adapté
- le droit à une vie affective et sexuelle, au respect de l'intimité
- le droit à la sécurité
- le droit à la non-discrimination
- le droit à la confidentialité des informations

## ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Valider, révisiter ses pratiques et organisations pour rendre effectif les droits fondamentaux contenus dans la charte des droits et des libertés des personnes accueillies
- Faire du respect de la charte des droits et des libertés une base d'éthique de travail harmonisée de tous les professionnels



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

# FAVORISER LA PARTICIPATION DES USAGERS AU CVS

DURÉE  
3 JOURS

Lois 2002, décrets et recommandations ANESM incitent les structures à favoriser la participation individuelle et collective de l'utilisateur à la vie de l'établissement.

Malgré les difficultés évidentes de nos publics accueillis, l'aménagement d'outils, d'organisations permet de faciliter et d'accompagner ce droit à l'expression.

Cette formation s'adresse à tout établissement qui souhaite laisser une plus grande place à la parole de l'utilisateur.

## Thèmes

Décider laisser une plus grande place à l'utilisateur dans les instances d'expression

- La philosophie, les règles et le fonctionnement du CVS voulus dans la loi 2002
- Pourquoi un CVS ?
- Les autres formes de participation
- Quels enjeux à rendre l'utilisateur acteur et au centre du dispositif d'expression collective
- Le CVS comme support d'apprentissage à la pratique de la citoyenneté
- Des élus représentants des usagers ou des usagers ? Arguments et contre-arguments
- Quels freins à la participation effective des usagers
- Les leviers d'action et les facteurs de succès du CVS

Adapter les organisations et outils pour soutenir l'expression des usagers

- Les différents types de soutien apportés par l'établissement aux élus du CVS : matériel, humain, organisationnel, méthodologique, ...
- L'information auprès des usagers pour les rendre plus acteurs
- Organiser les élections
- Préparer la réunion du CVS avec les usagers et le président
- Accompagner l'animation des réunions
- Faire vivre l'après CVS
- Les outils du CVS en communication adaptée

www.axaide.pro  
Mel : contact@axaide.pro

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46

Personnes concernées  
LES DIRECTEURS,  
PRÉSIDENT OU MEMBRES  
DU CVS OU INTER-CVS

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis



Réflexion  
Envisager les  
actions d'améliora-  
tion à apporter aux  
pratiques et orga-  
nisations actuelles  
autour du CVS et  
autres modalités  
d'expression des  
usagers

Support de formation  
«MÉTHODES ET  
OUTILS DU CVS»

## ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Rendre effectif le droit d'expression collective des usagers
- Se doter d'outils et de méthodes pour favoriser la participation des usagers au CVS ou autres modalités d'expression

DURÉE  
3 JOURS

## ACCOMPAGNER LA FIN DE VIE D'UN USAGER ET SES PROCHES

Personnes concernées  
TOUT  
PROFESSIONNEL  
AMENÉ À ACCOMPAGNER  
LA FIN DE VIE D'UN USAGER  
ET DE SES PROCHES

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

Réflexion  
Chaque participant  
réfléchit aux  
moyens d'améliorer  
ses pratiques  
d'accompagnement  
à la fin de vie



Support de formation  
LE MANUEL  
"ACCOMPAGNEMENT DE LA  
FIN DE VIE "

La charte des droits et des libertés de la personne accueillie prévoit que l'établissement puisse accompagner non seulement l'usager dans sa fin de vie mais également ses proches. Cet accompagnement, tout particulier pour un professionnel, mérite formation et discussion afin de garantir le bienveillance et la délicatesse de l'usager et de ses proches. Cette formation permettra de répondre à ces objectifs de qualité d'accompagnement et de respect de la dignité de l'usager et de ses proches. Elle permettra également aux professionnels d'entamer leur propre processus de deuil.

### Thèmes

- Les concepts qui entourent l'accompagnement de la fin de vie.
- La loi «Léonetti»
- L'organisation humaine et matérielle bienveillante autour de l'accompagnement de la fin de vie
- Les indicateurs de qualité de l'accompagnement à la fin de vie
- Accompagner le résident dans la globalité de ses besoins physiques et psychologiques
- Relation d'aide, communication verbale et non verbale
- Accompagner la personne en fin de vie dans ses peurs fondamentales
- Les bonnes pratiques des professionnels avec les familles, les attitudes à proscrire
- Répondre aux questions de la famille
- Les doutes et interrogations des professionnels sur le vieillissement, les démences, le « long à mourir » et la mort
- Les mécanismes de défense tels que l'évitement, la fausse réassurance
- L'importance de la collégialité des équipes

### ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Accompagner la souffrance psychologique, sociale et spirituelle de la personne en fin de vie.
- Savoir soutenir les familles dans leur douleur qu'elle soit d'ordre affective, psychologique ou spirituelle
- Permettre aux professionnels d'entamer le processus de deuil.



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

# ACCOMPAGNER LA PERSONNE DANS SON DROIT A UNE VIE AFFECTIVE ET SEXUELLE

La vie affective et sexuelle des personnes accompagnées a toujours existé dans les établissements.  
Aujourd'hui reconnue comme un droit, l'évolution des attentes des usagers, des demandes parentales et des représentations sociétales amènent les institutions et donc les professionnels à devoir accompagner les personnes dans les domaines de leur vie affective et sexuelle.  
Ne laissons pas les professionnels dans le flou, donnons-leur des réponses concrètes à leurs questionnements et à ceux des usagers !

## Thèmes

- Histoire, évolution de la sexualité au sein des établissements médico-sociaux
- Contexte et enjeux de la sexualité dans la qualité de vie et les droits de l'utilisateur
- Sexualité et handicap : une expression de l'affectivité, de la sexualité différente chez chaque personne
- Différentes sexualités
- Les représentations de la sexualité des personnes accompagnées du point de vue des professionnels
- La personne et ses désirs
- L'aide à apporter à l'utilisateur pour identifier ses désirs et ses besoins
- Les moyens de les exprimer et de les concrétiser en fonction de la pathologie et de l'état psychoaffectif de l'utilisateur
- Améliorer la qualité de son accompagnement
- L'éducation à la vie affective et sexuelle : les outils, méthodes et contenus
- La prévention des risques
- Le rôle et le travail avec les parents

www.axaide.pro  
Mel : contact@axaide.pro

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46

Personnes concernées  
TOUTE PERSONNE  
EN SITUATION  
D'ACCOMPAGNEMENT

Méthode utilisée  
pour la validation



Réflexion  
Chaque participant envisage ses axes d'amélioration dans son accompagnement à la vie affective et sexuelle des usagers

Support de formation  
LE MANUEL  
« VIE AFFECTIVE  
ET SEXUELLE DE LA  
PERSONNE  
ACCOMPAGNEE »

## ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Comprendre la sexualité de l'utilisateur par l'enseignement d'un sexologue spécialisé pour mieux l'accompagner dans sa vie affective et sexuelle
- Savoir et accompagner l'expression des désirs
- Savoir quand, quoi et comment en parler

DURÉE  
3 JOURS

## AMÉLIORER SES PRATIQUES D'ACCOMPAGNEMENT DU HANDICAP INTELLECTUEL

Personnes concernées  
TOUT  
PROFESSIONNEL  
ACCOMPAGNANT  
DES PERSONNES EN  
SITUATION DE HANDICAP  
INTELLECTUEL

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

Réalisation  
Chaque  
participant  
revisite le projet  
personnalisé d'un  
usager



Support de formation  
LES FICHES REPÈRES  
"DÉFICIENCES ET  
HANDICAP INTELLECTUELS"

Les professionnels sont souvent démunis face à une attitude ou à un tel comportement de la personne handicapée. Comprendre les fonctionnements et déficiences liés à chaque type de handicap leur permettra d'opter pour une réponse adéquate et individualisée.

### Thèmes

- Classification des principales déficiences
- Du handicap à la situation de handicap/ le handicap social

Pour chaque type de handicap :

- identification de la nature de la déficience
- les incidences du handicap dans tous les aspects de la vie de la personne et de l'entourage proche : comportement, perception, jugement, autonomie, capacités d'apprentissage, relation avec le monde
- les besoins spécifiques de la personne : besoins fondamentaux, de développement des compétences dans tous les champs qui constituent une vie à part entière
- les besoins de compensation spécifique à intégrer dans les projets personnalisés et dans son accompagnement
- les moyens pour développer les compétences d'apprentissages, d'abstraction, de concentration, de coordination, de mémorisation, de relation à l'autre, d'autonomie de repérage dans le temps et l'espace, de prise de décision, ...
- les attitudes à favoriser
- les attitudes et comportements à éviter
- adapter sa communication verbale et non verbale

Cas pratiques

Construction de réponses collectives et individuelles à plusieurs situations proposées par les professionnels et mise en situation

### ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Adapter plus finement son accompagnement aux besoins spécifiques de la personne en situation de handicap intellectuelle dans tous les aspects de sa vie quotidienne



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

## SAVOIR-FAIRE ET SAVOIR-ETRE FACE AU HANDICAP PSYCHIQUE

La loi de 2005 définit le handicap psychique comme un handicap différent du handicap intellectuel, la capacité intellectuelle de la personne étant effectivement certaine. Ce handicap demande donc un accompagnement différent et différencié de l'accompagnement du handicap intellectuel. Nombre de professionnels expriment leur besoin de repères pour faire face aux troubles de la volonté, de la pensée, de la perception, de la communication, du langage, du comportement, de l'humeur, de la conscience, de la vie émotionnelle et affective associés à ce type de handicap. Cette formation leur permettra de mieux comprendre pour mieux accompagner le handicap psychique.

### Thèmes

- La reconnaissance du handicap psychique dans la loi de 2005
- Les origines du handicap psychique
- Caractéristiques et manifestations
- Les troubles envahissants du comportement
- La prise en charge médicale
- Le handicap psychique et ses interactions avec l'environnement
- Améliorer la qualité de son accompagnement
- Le sens à donner aux attitudes
- Les comportements à éviter, à favoriser
- Repérer les potentialités et richesses de la personne au-delà de son handicap psychique

### Cas pratique

Construction de réponses collectives et individuelles à plusieurs situations proposées par les professionnels et mise en situation

www.axaide.pro  
Mel : contact@axaide.pro

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46

Personnes concernées  
TOUT  
PROFESSIONNEL  
ACCOMPAGNANT DES  
PERSONNES  
EN SITUATION  
DE HANDICAP  
PSYCHIQUE

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis



Réflexion  
Réflexion  
personnelle  
sur ses pratiques  
à faire évoluer

Support de formation  
«LE GUIDE  
DU HANDICAP  
PSYCHIQUE»

### ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Améliorer sa qualité d'accompagnement par une meilleure connaissance des savoir-faire et savoir-être adaptés au handicap psychique

DURÉE  
3 JOURS

## L'ADOLESCENT : UN ACCOMPAGNEMENT SPÉCIFIQUE

Personnes concernées  
TOUTE PERSONNE  
EN SITUATION  
D'ACCOMPAGNEMENT  
D'ADOLESCENTS

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

Réflexion  
Mise en perspective  
de nouvelles pratiques  
personnelles



Support de formation

«L'ADOLESCENCE :  
CARREFOUR DES DOUTES ET  
DES  
CHANGEMENTS»

L'adolescence, passage obligé entre l'enfance et l'âge adulte peut créer un désordre, et chez certains une confusion entraînant des troubles variés allant de la plainte somatique à des troubles psychiques graves ou à des dysfonctionnements sociaux.

La triple composante organique, psychique et sociale demande donc une approche multifocale que les professionnels du secteur social et médico-social se doivent de maîtriser.

### Thèmes

- Les représentations de l'adolescence des professionnels
- Le bouleversement physiologique, physique, psychique et psychologique lié à l'adolescence
- Les besoins spécifiques de l'adolescent
- Le positionnement éducatif : les attitudes à avoir, à éviter, à proscrire
- Les conflits, les angoisses, les paradoxes de l'adolescent
- Le passage du statut d'enfant à celui de jeune à celui d'adulte
- Les relations familiales et parentales de l'adolescent
- La capacité des familles à gérer le passage à l'adolescence
- Le contexte social de l'adolescence
- Anticiper les passages à l'acte
- Les remaniements psychiques qui s'ensuivent : la perte des repères internes, la quête d'une identité nouvelle, les besoins paradoxaux de distanciation et de dépendance... Les conflits, la déprime, la somatisation, l'angoisse de ne pas être dans la norme.
- Se poser les questions nécessaires pour construire la réponse des professionnels

### ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Faire évoluer ses pratiques en pensant une méthodologie, un style, les moyens d'agir et de progresser dans l'accompagnement des adolescents
- Savoir élaborer des solutions concrètes et adaptées au profil de chaque adolescent

### Cas pratiques

Construction de réponses collectives et individuelles à plusieurs situations proposées par les professionnels et mise en situation



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

# ACCOMPAGNER LA PERSONNE HANDICAPÉE VIEILLISSANTE

Le vieillissement de la personne handicapée et ses conséquences sont une réalité dans tous les établissements accueillant des publics adultes. Les professionnels, confrontés à de nouvelles problématiques, doivent mettre en œuvre des moyens différents pour optimiser la qualité de vie des personnes handicapées vieillissantes et veiller à individualiser l'accompagnement dans le collectif de l'établissement.

## Thèmes

- Comment se manifeste le processus de vieillissement et comment le repérer ?
- Les conséquences du vieillissement au niveau physique, psychique et de la santé de la personne.
- Les pathologies liées au vieillissement.
- Les nouveaux besoins de la personne inhérents aux évolutions liés au vieillissement.
- Faire émerger les attentes et les envies des personnes malgré d'éventuelles nouvelles incapacités.
- La question du maintien de l'autonomie, de la dépendance et de la vulnérabilité.
- Les adaptations indispensables dans l'accompagnement, les activités et le projet personnalisé proposés au niveau des professionnels et de l'institution.
- Personnaliser dans le collectif.
- Les pratiques professionnelles adaptées, individualisées et bienveillantes.
- Des idées innovantes d'accompagnement au vieillissement.
- Lever les freins ou gênes sur la fin de vie pour être plus à l'aise pour parler de son vieillissement à l'utilisateur

## Cas pratique

Elaborer le projet d'accompagnement de la personne handicapée vieillissante

www.axaide.pro  
Mel : contact@axaide.pro

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46

Personnes concernées  
TOUT PERSONNEL  
EN SITUATION  
D'ACCOMPAGNEMENT  
ÉDUCATIF,  
PROFESSIONNEL,  
SOCIAL OU SOIGNANT

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis



Réflexion  
Réflexion sur  
les pratiques et  
organisations  
à faire évoluer

Support de formation  
LE MANUEL  
« L'ACCOMPAGNEMENT  
DE LA PERSONNE  
HANDICAPÉE  
VIEILLISSANTE »

## ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Connaître les différents handicaps qui s'additionnent au vieillissement de la personne handicapée.
- Savoir détecter les signes de vieillissement.
- Apporter les adaptations nécessaires au phénomène du vieillissement de la personne.

DURÉE  
3 JOURS

## GÉRER LES RELATIONS AVEC LES FAMILLES

Personnes concernées  
TOUT PERSONNEL  
EN RELATION AVEC LES  
FAMILLES

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

Réflexion

Chaque participant  
réfléchit aux moyens  
à mettre en oeuvre  
pour améliorer sa  
qualité de relation  
avec les familles



Support de formation

«GÉRER LES RELATIONS  
AVEC LES FAMILLES»

Outre le fait de favoriser le maintien des liens familiaux de l'utilisateur, l'établissement doit proposer un accompagnement aux familles mais également intégrer les proches dans l'accompagnement. Parfois, les relations avec les familles peuvent s'avérer difficiles.

Cette formation permettra à chaque participant de percevoir les modalités à mettre en place pour favoriser ces 3 aspects des relations avec les familles.

### Thèmes

- Les obligations de l'établissement vis-à-vis des familles : cadre réglementaire et bonnes pratiques
- Les attentes et besoins des familles/ Leur prise en considération dans l'accompagnement
- Analyser et comprendre les processus en jeu au sein du trinôme institution / famille/ usager
- Améliorer l'accueil des familles
- Promouvoir une véritable collaboration et poser le cadre avec les familles dès l'admission et tout au long de l'accompagnement
- Les freins de l'institution ou des professionnels vis à vis des familles
- Les professionnels et les familles : résonances, distance et positionnement professionnel adéquate, gestion des relations
- Ressources et difficultés de la reconnaissance réciproque des places et des rôles
- Les relations de la famille avec l'institution
- La communication avec les familles
- La famille et le contexte de l'accompagnement
- Modalités de mise en œuvre du projet de collaboration accrue avec les familles.

- Anticiper et gérer les situations difficiles avec les familles

### Cas pratiques

Construction de réponses collectives et individuelles à plusieurs situations proposées par les professionnels et mise en situation

### ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Améliorer ses pratiques professionnelles et sa communication avec les familles.
- Comprendre et analyser les relations avec les familles pour mieux les accompagner
- Comprendre les différents types de conflits pour anticiper les problèmes avec les familles



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

# ACCOMPAGNER LA PARENTALITÉ DES PROCHES : SOUTENIR SANS SE SUBSTITUER

La charte des droits et des libertés et les lois successives prévoient que tout établissement propose un accompagnement des proches. Les professionnels sont parfois démunis dans cet exercice particulièrement difficile qui demande personnalisation, tact et pédagogie.

Cette formation permettra à chaque participant de mieux comprendre les enjeux et d'apporter un accompagnement bienveillant auprès des proches des usagers.

## Thèmes

- Définir la parentalité : un concept transdisciplinaire
- Objectifs de l'accompagnement à la parentalité
- Les différentes approches en matière d'accompagnement des proches à leur parentalité et la nature des soutiens
- Le positionnement des professionnels
- Les leviers d'intervention
- Aller au-devant des proches à certains moments clés
- « La juste distance du professionnel » : les attitudes à favoriser, à éviter, à proscrire
- Définir les objectifs de l'intervention du professionnel pour maîtriser les contenus de l'intervention
- Proposer des services aux objectifs et modalités d'intervention variés adaptés à tous les proches
- Intégrer la parentalité dans le projet personnalisé
- Traduire par écrit le travail effectué avec les proches et l'usager
- Evaluer l'efficacité des services

## Cas pratiques

Construction de réponses collectives et individuelles à plusieurs situations proposées par les professionnels et mise en situation

www.axaide.pro  
Mel : contact@axaide.pro

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46

Personnes concernées  
PROFESSIONNEL  
EN SITUATION  
D'ACCOMPAGNEMENT  
DES FAMILLES DANS LEUR  
PARENTALITE

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis



Réflexion  
Mise en  
perspective  
de nouvelles  
pratiques

Support de formation  
«LE GUIDE  
DE L'ACCOMPAGNEMENT  
DES FAMILLES À LEUR  
PARENTALITÉ »

## ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Améliorer sa pratique dans l'accompagnement des proches dans leur parentalité
- Maîtriser les savoir-faire et savoir-être de l'accompagnement à la parentalité des proches de l'usager
- Prendre confiance dans son accompagnement à la parentalité par une meilleure définition de ses contenus et ses limites

DURÉE  
2 JOURS  
2/3 JOURS

## INTEGRER LES NOUVELLES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION DANS LES PRATIQUES ET ACCOMPAGNEMENTS

Personnes concernées  
TOUT PERSONNEL  
DU SECTEUR SOCIAL ET  
MÉDICO-SOCIAL

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

Réflexion

Chaque participant  
réfléchit à ce qu'il  
peut proposer à son  
établissement en  
matière de NTIC



Support de formation

«UTILISATION DES TIC  
DANS LE SECTEUR SOCIAL  
ET  
MÉDICO-SOCIAL »

Le déploiement des technologies de l'information et des communications (TIC) pourtant pratiques, porteuses de liens, de services et d'accessibilité dans le milieu ordinaire tarde à venir et reste en retard par rapport à ce qu'on observe dans d'autres secteurs. Nombre d'établissements réfléchissent aux moyens et outils à mettre en place pour permettre aux professionnels de mieux travailler avec les TIC et d'accompagner les usagers dans leur utilisation. Cette formation permettra aux participants de percevoir les nombreuses possibilités offertes par les nouvelles technologies dans leur quotidien de professionnel.

### Thèmes

- Les freins au développement des TIC dans le secteur social et médico-social
  - Les évolutions récentes du métier de travailleur social et médico-social induites par le numérique
  - Les dernières innovations en matière de TIC
  - Les opportunités du numérique pour les usagers : lien social, citoyenneté, ressources dématérialisées, communication, apprentissages, compensation du handicap ou du manque de lien social ...
  - Les limites et dangers du numérique
  - La nécessité d'accompagner les usagers dans l'utilisation des TIC
  - Les nouvelles technologies de l'information et des communications au service des professionnels
  - Les conditions de succès pour développer l'utilisation des TIC dans l'établissement
- Trouver des financements

### ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Actualiser ses connaissances sur les potentialités des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans l'organisation et l'accompagnement des établissements sociaux et médico-sociaux
- Envisager le déploiement des TIC dans son établissement



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

# MÉTHODE POUR MENER LA RÉFLEXION ÉTHIQUE

DURÉE  
3 JOURS

Expliquer, partager et confronter les valeurs portées par l'établissement fondent l'action des professionnelles.

La démarche de réflexion éthique permet d'articuler les composantes personnelles, professionnelles et institutionnelles pour le bon agencement des responsabilités individuelles et collectives dans le cadre du caractère évolutif du travail social et médico-social dans l'accompagnement de personnes vulnérables au quotidien

Cette formation permettra à chaque participant de maîtriser les méthodes et modalités de mise en œuvre toute particulière de la démarche de questionnement éthique afin de répondre à ses enjeux et en extraire les bénéfices que peuvent en retirer tous les acteurs.

## Thèmes

- Qu'est-ce que la réflexion éthique ? Que peut-elle apporter ?
- L'exigence d'une réflexion éthique pour fonder l'action des professionnels
- Les champs de l'éthique : la morale, le droit, la responsabilité, la déontologie, les bonnes pratiques
- Les apports du questionnement éthique : la prise de décision plus justes, donner du sens aux pratiques et à leur évolution, renforcer les relations de confiance entre les différents acteurs ...
- Les concepts et caractéristiques de l'éthique
- Les conditions de mise en œuvre de la démarche collégiale
- Les 3 phases pour traiter de la question éthique
- Assurer l'articulation entre l'instance éthique et l'ensemble des acteurs
- Le temps à consacrer au questionnement éthique

## Mise en situation

A partir de cas proposés par les professionnels, mise en situation de la structuration et de la réflexion éthique : Identification de la question éthique, Formulation de la question et appel à l'instance éthique, examen de la question éthique, Formalisation des

orientations et partage avec l'ensemble des acteurs, Interrogation sur les stratégies institutionnelles d'accompagnement

Personnes concernées  
TOUT  
PROFESSIONNEL  
DU SECTEUR SOCIAL  
ET MÉDICO-SOCIAL

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis



Mise en situation  
Chaque participant  
participe aux  
réflexions éthiques  
expérimentées lors  
de la formation

Support de formation

«MÉTHODES DE LA  
RÉFLEXION ÉTHIQUE».

## ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Comprendre et s'essayer sur les méthodes qui entourent la réflexion éthique

www.axaide.pro  
Mel : contact@axaide.pro

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46

DURÉE  
3 JOURS

## ETHIQUE ET VALEURS

### PROFESSIONNELLES : ANCRRER SON ACTION PROFESSIONNELLE DANS LE RESPECT DES LOIS 2002, 2005, 2007, 2015 ET 2016, ...

Depuis la loi 2002, dite «loi de rénovation» du secteur, de nombreux textes, décrets, recommandations se sont enchaînés. L'expérience montre qu'ils restent encore peu connus des professionnels du secteur. Ils sont pourtant incontournables pour trouver un sens aux pratiques des professionnelles dans le quotidien de l'accompagnement.

Cette formation permettra à chaque participant d'avoir une connaissance transversale et opérante des principes et sens contenus dans les textes de référence guidant notre éthique d'action sociale et médico-sociale.

#### Thèmes

- Les textes de référence : une condition synéquanonne pour faire de l'éthique
- Le droit des usagers contenus dans les lois 2002, 2005 et 2007 : un guide pour les professionnels, ses limites et la gestion des paradoxes
- Les grandes lois de 2015 et 2016 : Plan d'action pour le travail social, loi ASV, loi santé, généralisation progressive des CPOM, la réforme de la tarification, l'avenir du secteur
- La déclinaison de ces droits dans l'accompagnement au quotidien
- L'interrogation permanente de ses pratiques au regard des textes de références et des recommandations

POUR CHAQUE SUJET, LE FORMATEUR APPORTERA UNE APPROCHE TRANSVERSALE DU SENS VOULU PAR LA POLITIQUE PUBLIQUE ET DE L'ÉVOLUTION DES PRATIQUES A ENVISAGER

La mise en oeuvre des droits de l'utilisateur, Le droit à la compensation du handicap et à un accompagnement adapté, Le droit à l'information adaptée, La personnalisation de l'accompagnement et la notion de parcours, La notion de projet personnalisé et ses modalités de mise en place, La bientraitance et la prévention de la maltraitance,

L'utilisateur au centre de l'action professionnelle, Le travail en réseau et le diversification des propositions d'accompagnement, L'ouverture de l'établissement, La qualité : le sujet incontournable ...

Personnes concernées  
TOUT PERSONNEL  
EN SITUATION  
D'ACCOMPAGNEMENT DES  
USAGERS

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

Réflexion

Chaque participant  
réfléchit aux moyens  
à mettre en œuvre  
pour améliorer sa  
pratique de la sanc-  
tion



Support de formation  
LE MANUEL «ETHIQUE ET  
VALEURS PROFESSION-  
NELLES»

#### ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Avoir une connaissance solide des textes de référence du secteur pour y inscrire son éthique du travail.
- Harmoniser les valeurs de l'équipe pluridisciplinaire.



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

# INTEGRER LES PRINCIPES ET LE SENS DES RECOMMANDATIONS DE L'ANESM DANS SES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Une quarantaine de recommandations publiées.

S'approprier les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM par leur lecture est un travail fastidieux. Or, connaître leurs grands principes posés est incontournable et source de développement de nouvelles approches, de sens et de compétences dans sa posture professionnelle.

L'objet de cette formation n'est pas d'« épilucher » le catalogue des recommandations mais de les inscrire dans une démarche d'appropriation globale et adaptée à son contexte particulier d'établissement auprès des personnels, partenaires, usagers et familles.

## Thèmes

- Quelles obligations pour les professionnels et les établissements en ce qui concerne les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles
- Les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles, porteuses du sens des lois, de la bientraitance et des obligations actuelles des établissements et professionnels
- Les recommandations transversales et les recommandations spécifiques

## LES MOYENS ET OUTILS POUR PRENDRE EN CONSIDERATION LES RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES DANS SON ACCOMPAGNEMENT AU QUOTIDIEN

- Le projet personnalisé de l'utilisateur
- La participation de l'utilisateur
- La qualité de vie et l'accompagnement spécifique
- Maltraitance et bientraitance
- La qualité de vie
- L'accompagnement à la santé
- Le projet d'établissement
- La réflexion éthique au sein de l'établissement

www.axaide.pro  
Mel : contact@axaide.pro

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46

Personnes concernées  
TOUT PROFESSIONNEL DU  
SECTEUR SOCIAL OU MÉ-  
DICO-SOCIAL

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis



Chaque participant réfléchit aux moyens à mettre en oeuvre pour améliorer sa pratique en tenant compte des principes et des sens contenus dans les recommandations de bonnes pratiques professionnelles

Support de formation  
«SENS ET PRINCIPES DES  
RECOMMANDATIONS DE  
BONNES PRATIQUES  
PROFESSIONNELLES»

## ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Connaître les grands principes et le sens des recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM.
- Faire évoluer ses pratiques et organisations en prenant en considération les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles

DURÉE  
3 JOURS

# INTEGRER SES RESPONSABILITÉS PROFESSIONNELLES, JURIDIQUES, PÉNALES DANS SA PRATIQUE

Personnes concernées  
TOUT PERSONNEL  
EN SITUATION  
D'ACCOMPAGNEMENT  
ÉDUCATIF,  
PROFESSIONNEL, SOCIAL  
OU SOIGNANT

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

Mise en situation  
Etude de situations  
concrètes au regard  
de la spécificité de  
l'établissement



Support de formation  
LES FICHES  
SYNTHÈSES  
"RESPONSABILITÉS  
PROFESSIONNELLES,  
JURIDIQUES, PÉNALES DU  
PROFESSIONNEL DANS LE  
SECTEUR SOCIAL ET  
MÉDICO-SOCIAL"

La frénésie législative et réglementaire des dernières décennies suffit à démontrer l'existence d'un mouvement de « judiciarisation » du secteur de l'accompagnement de la personne.

Les professionnels du secteur social et médico-social sont conscients qu'ils ne peuvent pas faire l'économie d'une réflexion sur leur responsabilité individuelle dans leurs pratiques professionnelles et leur déontologie.

Force est de constater qu'en termes de responsabilités, droits et devoirs, les professionnels du secteur social et médico-social sont encore mal informés.

## Thèmes

Comprendre le système juridique

- Le système juridique français et les différents codes légaux du champ social et médico-social
- La notion de vulnérabilité et ses conséquences
- Les différents types d'infractions : volontaires, involontaires
- La responsabilité morale, professionnelle, juridique, civile et pénale individuelle des professionnels

• Les risques encourus par le professionnel à titre individuel

- L'obligation de prévention
- L'actualité et la jurisprudence récente

Identifier ses obligations personnelles

- L'obligation de signalement des personnels
- La prévention des risques liées à la vulnérabilité des personnes et à l'établissement, à la vie collective...
- La prévention des risques liée à l'accompagnement des personnes dans le quotidien, en sorties, ....
- Evaluer le bénéfice / risque
- Gérer les paradoxes
- Intégrer ses responsabilités individuelles dans ses pratiques sereinement

## ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Intégrer ses obligations et responsabilités professionnelles, juridiques et pénales dans sa pratique quotidienne et veiller à être préventif



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

# JUSTE DISTANCE PROFESSIONNELLE : LES BASES INCONTOURNABLES POUR RÉ-INTERROGER RÉGULIÈREMENT

DURÉE  
3 JOURS

Métier de la relation, de l'humain, de l'accompagnement de personnes vulnérables, difficile de se rendre compte de la justesse de sa distance dans le quotidien de la relation avec chaque usager.

Cette formation permettra aux professionnels de se «mettre en pause» pour réfléchir à leurs distances justes, suffisantes, injustes, ... et améliorer leurs pratiques, le cas échéant.

## Thèmes

- Les évolutions des repères, places et rôles entre usagers, familles et professionnels
  - Le sens de l'action sociale et médico-sociale, les repères et les techniques professionnelles
  - Définitions de la posture, du positionnement, de la compétence professionnelles
  - Définition de la relation : les différentes composantes de la relation, les différents types de relations et l'importance de l'affect rencontrés dans nos métiers
  - Le triangle dramatique de la relation de Karpman
  - La relation : la rencontre, l'échange
  - Le transfert
  - Une impossible standardisation
  - La distance comme défense : les mécanismes de défense, le refoulement, la rationalisation
  - L'indifférence ou le désintérêt : la coupure, les centrismes, le glissement des préoccupations, les habitudes institutionnelles
  - La distance nulle : l'intrusion, le trop d'empathie, l'aliénation du sujet, le défaut de respect
  - La distance juste et la distance injuste
  - Personnaliser la distance, vivre pleinement sa relation avec l'usager
  - Les compétences professionnelles et celles des usagers à repositionner
  - L'évolution nécessaire dans les postures / les distances à éviter
- Méthode pour ré-interroger sa distance

www.axaide.pro  
Mel : contact@axaide.pro

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46

Personnes concernées  
TOUT PROFESSIONNEL  
DU SECTEUR SOCIAL  
ET MÉDICO-SOCIAL

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis



Réalisation  
Validation avec  
le formateur  
d'un outil d'auto-  
évaluation de  
sa distance et  
de sa posture  
professionnelle

Support de formation  
LE MANUEL DE LA «JUSTE  
DISTANCE  
PROFESSIONNELLE»

## ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Faire le point sur sa juste distance avec les usagers.
- Créer un outil d'auto-évaluation de sa distance professionnelle pour la ré-interroger régulièrement

DURÉE  
3 JOURS

## BONNES PRATIQUES DE LA SANCTION

Personnes concernées  
TOUT PERSONNEL  
EN SITUATION  
D'ACCOMPAGNEMENT DES  
USAGERS

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

Réflexion

Chaque participant  
réfléchit aux moyens  
à mettre en œuvre  
pour améliorer  
sa pratique de la  
sanction



Support de formation  
LE MANUEL «BONNES  
PRATIQUES DE LA  
SANCTION»

Les usagers, de par leur vie en collectivité, leur situation de dépendance, des règles de vie pas toujours claires ou comprises imposées, vivent un surcroît de contraintes par rapport à la population générale. Pas étonnant que les transgressions soient particulièrement nombreuses ! Par ailleurs, leur vulnérabilité rend plus difficile l'exercice d'une sanction aux professionnels concernés. A la lecture des règlements de fonctionnement ou lors des échanges avec les professionnels et les usagers, la question du respect du règlement, de la pose du cadre et de ce qu'il convient de faire lors d'une transgression est souvent assez mal défini.

Cette formation permettra aux professionnels de clarifier et d'identifier des moyens adaptés à la sanction qui poseront cadre au cadre !

### Thèmes

- Les droits et devoirs des usagers et des professionnels, le droit associé au respect de la règle
- L'importance de donner du sens au cadre, aux règles, à la loi.
- Le garant du cadre
- Distinction entre punitions / sanctions, autorité / autoritarisme, faits / opinions / sentiments, responsabilités de l'utilisateur malgré sa vulnérabilité/ responsabilités du professionnel malgré la vulnérabilité
- Définir et présenter les différentes catégories de sanctions adaptées et l'impact sur le comportement : la sanction intelligente, la sanction formatrice, la sanction éducative, la sanction positive, ou préventive
- Questionner la pertinence de nos règles
- La place des usagers dans l'élaboration du règlement de fonctionnement
- Les questions à se poser à l'heure de sanctionner
  - Comment suppléer aux déficits liés au handicap ?
  - Le rappel à la règle régulier : outils et méthodes
  - Mieux gérer les conflits : techniques de négociation et de gestion des conflits

### ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Comprendre l'aspect éducatif de la sanction afin d'être plus à l'aise dans son application.
- Envisager de nouvelles perspectives afin de faire évoluer la pratique de la sanction.
- Harmoniser les pratiques de l'équipe de professionnels.



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

## VIOLENCES VERBALES ET PHYSIQUES : COMPRENDRE, PREVENIR ET GÉRER

La violence physique ou verbale, en établissement médico-social ou social est un élément de la vie quotidienne institutionnelle. Cela n'est pas sans conséquence sur le physique ou le mental des professionnels.

Cette formation permet de comprendre les éléments déclencheurs de certains comportements inadaptés voir agresseurs, mais aussi de rechercher et de construire collectivement et individuellement des outils adaptés pour pouvoir les prévenir et s'en protéger : une journée pour comprendre, une journée pour apprendre, une pour prévenir et une pour apprendre à gérer.

### Thèmes

- Les structures de personnalités des usagers accueillis en institution et des mouvements d'acting out correspondants

La violence verbale

- Repérer l'impact de son attitude et du contexte institutionnel sur les comportements agressifs de certains usagers
- Décrypter les phénomènes de « montée en puissance »
- Détecter les signaux verbaux indiquant le degré de violence d'un usager, et ce qui peut involontairement les aggraver
- Sortir d'une agression verbale : les mots, le ton, l'attitude physique, la distance à respecter, rompre une situation

La violence physique

- Mettre en place des distances et postures de sécurité
- Maîtrise des techniques de défense et d'intervention sur les agressions les plus fréquentes
- Savoir ce qu'est une contenance physique et les bons gestes à appliquer
- Se sortir de l'impact négatif d'une attaque lorsque l'on est professionnel

### Cas pratiques

Construction de réponses collectives et individuelles à des situations de violences proposées par les professionnels et mise en situation

[www.axaide.pro](http://www.axaide.pro)  
Mel : [contact@axaide.pro](mailto:contact@axaide.pro)

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46

Personnes concernées  
TOUT  
PROFESSIONNEL  
DU SECTEUR SOCIAL  
ET MÉDICO-SOCIAL

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis



Réflexion  
Chaque participant réfléchit aux moyens d'améliorer ses postures professionnelles pour prévenir ou gérer une situation de violence

Support de formation

«VIOLENCES VERBALES  
ET PHYSIQUES : S'EN  
PROTEGER SUR LES  
PLANS PHYSIQUES ET  
PSYCHOLOGIQUES ».

### ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Comprendre les mécanismes du comportement agressif et violent en essayant de mettre du sens sur ce que la violence signifie.
- Savoir construire des solutions collectives de prévention et de gestion aux agissements violents.
- Maîtriser les gestes de posture et de défense en cas de situation de violence

DURÉE  
2 JOURS

## RÉFLÉCHIR À LA POSTURE PROFESSIONNELLE DU TRAVAILLEUR SOCIAL POUR MIEUX L'INCARNER

Personnes concernées  
TOUT PROFESSIONNEL  
DU SECTEUR SOCIAL  
ET MÉDICO-SOCIAL

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

Réalisation d'un écrit

Les participants  
participent à la  
rédaction du « guide  
de la posture du  
travailleur social  
de l'établissement  
» remis à  
l'établissement en fin  
de formation



Support de formation  
«POSTURE DU TRAVAIL-  
LEUR SOCIAL »

Posture, positionnement, compétences, ... tout professionnel est confronté à ce vocabulaire, souvent mal défini ou défini de manière erronée.

Cette formation a pour but de penser concrètement la posture de travailleur social attendu pour permettre à chacun des participants d'améliorer ses pratiques professionnelles.

### Thèmes

- Définition de la posture, du positionnement et de la compétence
- La posture professionnelle : un attribut incontournable du professionnel
- Les diverses dimensions qui gouvernent la posture du travailleur social

Travail de réflexion en équipe : « Penser la posture du travailleur social pour mieux l'incarner »

- Investir les valeurs institutionnelles et le rôle confié par l'institution
- La posture physique
- La posture symbolique
- Posture et communication
- Posture et devoir d'exemplarité
- Postures et relations avec l'utilisateur
- Posture et relations d'équipes
- Posture et agir professionnel
- Posture et cohérence de l'accompagnement
- Posture et assise professionnelle avec les autres acteurs

- Posture et reconnaissance
- Les difficultés de posture couramment rencontrées
- Une posture professionnelle soignée sans trahir sa spontanéité

### ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Définir la posture souhaitable du travailleur social pour mieux l'incarner
- Harmoniser les pratiques dans l'équipe pluridisciplinaire



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

# DES NON-DITS PROFESSIONNELS AU CONFLIT D'ÉQUIPE : PREVENTION, SAVOIR-FAIRE ET SAVOIR-ETRE

Au cœur de nos métiers de relation, malentendus, non-dits ou mal-dits, tensions peuvent paralyser la vie des équipes, générer du stress, de la démotivation ou du mal-être au travail au détriment de la qualité de l'accueil. Or, toute organisation a besoin d'une communication fluide, claire et pertinente. Une formation 20% de théorie / 80% de pratique pour s'entraîner à mieux communiquer dans l'équipe de travail.

## Thèmes

Pourquoi des non-dits ou mal-dits ?

- Les non-dits professionnels classiques dans notre secteur
- Les acteurs du non-dit et leurs conséquences néfastes
- De l'insatisfaction au clash

Prendre soin de la relation entre collègues de travail

- La responsabilité individuelle et collective des professionnels
- Mode d'emploi de la bienveillance entre collègues
- Oser et savoir dire

De la tension néfaste à l'intelligence collective

- Déceler les signes de tensions et traquer les non-dits dès leur apparition
- Technique de la critiques positive et négative
- Transformer les tensions et non-dits en amélioration de la qualité de travail et d'accueil

De la théorie à la pratique : Mise en situation

- Les participants sont invités à travailler sur leurs propres cas vécus
- Les indicateurs de la bonne communication d'équipe

www.axaide.pro  
Mel : contact@axaide.pro

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46

Personnes concernées  
TOUT PERSONNEL  
DU SECTEUR SOCIAL OU  
MÉDICO-SOCIAL  
EQUIPE DE TRAVAIL

Méthode utilisée  
pour la validation



Réflexion  
Chaque participant envisage les axes d'amélioration personnels et collectifs dans la communication d'équipe

Support de formation  
« LE MANUEL DE LA  
PRÉVENTION DU SAVOIR-  
ÊTRE ET DU SAVOIR-  
FAIRE DES NON-DITS  
PROFESSIONNELS »

## ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Améliorer la qualité de communication entre les membres de l'équipe de professionnels
- Développer son savoir-faire et savoir-être individuel relationnel avec ses collègues
- Savoir dire ce qui doit être dit dans une équipe pour la faire progresser

# Bientraitance et prévention des risques :

Bientraitance : un droit de l'utilisateur

Maltraitance : un devoir de prévention

2 concepts non opposables et  
distincts

Toute direction endosse la responsabilité d'information, de formation et de mise en oeuvre de ces deux concepts.



L'instruction ministérielle du 22 mars 2007 renforce les obligations de directions dans les domaines suivants :

- La mise en oeuvre d'une politique de développement de la culture de la bientraitance.
- La mise en oeuvre d'un plan de lutte contre le risque de maltraitance, intégrée dans le projet d'établissement.
- L'accompagnement des personnels pour lutter contre le risque d'épuisement professionnel.
- La formation des directeurs et de l'encadrement sur ces questions.



Par ailleurs, les ARS sont invitées à vérifier que dans les plans de formation des établissements figure un volet relatif à l'amélioration de la bienveillance et à la prévention de la maltraitance.

Toute direction se doit de former et se former sur les sujets de la PRÉVENTION DES RISQUES, DE LA SECURITE ET DE LA BIENTRAITANCE.

DURÉE  
3 JOURS

## PRÉVENIR ET MANAGER LE PLAN DE LUTTE CONTRE LE RISQUE DE MALTRAITANCE

L'ANESM rappelle les responsabilités de la direction et de l'encadrement dans la prévention et la gestion du risque de maltraitance ainsi que l'engagement de l'institution à former son personnel d'encadrement.

Cette formation permettra aux personnels d'encadrement de répondre concrètement à ces obligations.

Personnes concernées  
DIRECTEURS,  
CADRES

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

Réalisation  
Rédiger son plan de  
lutte contre la  
maltraitance



Support de formation  
LES FICHES ACTIONS  
"LUTTE CONTRE  
LE RISQUE DE  
MALTRAITANCE"

### Thèmes

- Le contexte législatif des obligations de l'établissement en matière de prévention et de gestion du risque
- Le contexte législatif de la maltraitance

### Les contenus du plan de lutte contre la maltraitance

- Cartographier les facteurs de risques à repérer liés à la personne accueillie, l'environnement, ...
- Les différentes actions dévolues à l'encadrement auprès de tous les acteurs : informer et former, prévenir, repérer, signaler
- Un traitement adapté à la gravité des faits : les différents traitements à anticiper
- Les différents protocoles de prévention, d'alerte et de signalement
- Concevoir son plan, le tracer et le communiquer
- Les outils de la prévention

### Le management du plan de lutte contre la maltraitance

- Mettre en place une organisation et des pratiques d'encadrement conformes aux objectifs de prévention de la maltraitance
- Levers les freins, l'omerta concernant la maltraitance auprès des différents acteurs

- La communication du plan auprès de tous les acteurs
- Accompagner les situations de maltraitance avérée auprès de tous les acteurs
- Gérer l'après-fait de maltraitance avec les équipes

### ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Etablir concrètement son plan de prévention et de gestion du risque de maltraitance
- Remplir ses obligations d'encadrement du risque de maltraitance prévu dans les textes de référence
- Manager le risque de maltraitance auprès de tous les acteurs



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

# PREVENIR LE RISQUE DE MALTRAITANCE PAR LA FORMATION-ACTION

La recommandation de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM sur la prévention et la gestion du risque de maltraitance prévoit la formation et l'information des personnels.

Cette formation permettra aux participants de connaître leurs obligations en termes de prévention, repérage, information et signalement du risque de maltraitance.

## Thèmes

### LES OBLIGATIONS DES PROFESSIONNELS

- Le contexte législatif de la maltraitance, la jurisprudence
- Les recommandations de bonnes pratiques dans le champ de la maltraitance
- Bien-être et maltraitance : 2 concepts non opposables

### PRÉVENIR ET REPÉRER

- Les usagers, les proches, les professionnels et la maltraitance
- Les outils pour évaluer le risque de maltraitance
- A partir des sept formes de maltraitance officielles, décliner la maltraitance en termes concrets

Rendu attendu : La cartographie des risques de maltraitance et les mesures de prévention

### INFORMER

- L'information à délivrer auprès de l'utilisateur et de ses proches
- Rendu attendu : Un livret visuel de prévention du risque de maltraitance à destination des usagers et des proches remis à chaque participant

### SIGNALER

- Verbaliser les alertes, le risque et le signalement

Rendu attendu : Chaque participant effectue par écrit un signalement fictif

Personnes concernées  
TOUT  
PROFESSIONNEL  
DU SECTEUR SOCIAL  
ET MÉDICO-SOCIAL

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis



Réalisation d'un écrit

Chaque participant collabore à la réalisation des rendus attendus

Support de formation  
LES FICHES REPÈRES  
"PRÉVENTION ET  
GESTION DU RISQUE DE  
MALTRAITANCE"

LES RENDUS ATTENDUS  
SONT REMIS À  
L'ÉTABLISSEMENT  
EN FIN DE FORMATION.

## ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Une connaissance concrète des différentes formes de maltraitance et de ses obligations de professionnels en matière de prévention, de repérage et de signalement
- Harmoniser les pratiques des professionnels dans le cadre du plan de prévention et de gestion du risque de maltraitance

www.axaide.pro  
Mel : contact@axaide.pro

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46

DURÉE  
3 JOURS

# PRATIQUE DE LA SANCTION D'UN PROFESSIONNEL EN CAS DE MALTRAITANCE SOUPÇONNÉE OU AVÉRÉE

Nombres de textes de références rappellent la responsabilité de l'encadrement en cas de maltraitance soupçonnée ou avérée de la part d'un personnel.

Cette formation permettra à l'encadrement de connaître l'ensemble des possibilités méthodologiques et techniques de traitement adapté à la gravité des faits pour mieux appréhender la gestion systématique, pierre angulaire de l'engagement institutionnel en matière de prévention du risque de maltraitance.

Personnes concernées  
DIRECTEURS, CADRES

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

Mise en situation  
Cas pratiques et études  
de cas



Support de formation  
« PRATIQUE DE LA SANCTION  
D'UN PROFESSIONNEL EN  
CAS DE MALTRAITANCE  
SOUPÇONNÉE OU AVÉRÉE »

## Thèmes

Le concept de maltraitance et sa définition juridique

- Les nouvelles obligations de la loi ASV de 2015 et de l'arrêté de 2016 relatif à l'obligation de signalement des structures sociales et médico-sociales

- Les sanctions pénales prévues dans le cas particulier des personnes vulnérables en fonction de la nature des faits

- Connaître les modalités de traitement des suites données par la justice

- Les circonstances atténuantes et aggravantes

- Les difficultés de l'encadrement face au caractère multiforme de la maltraitance

- Droits et devoirs, possibilités d'action de l'encadrement

- Méthode pour apprécier la réalité de la situation et qualifier l'acte

- Déclaration directe de la victime, Suspicion d'un professionnel ou Maltraitance avérée

- Méthodes et techniques des différentes procédures de signalement

Les échelles de sanction adaptées à la gravité des faits et leur gestion méthodologiques et techniques

- Les mesures de protection du personnel signalant un soupçon ou un fait

- Les entretiens, les avertissements, les blâmes, les mises à pied, les différents licenciements, les mesures d'éloignement

- Techniques d'accompagnement d'un personnel en difficulté

- Sanctions et conditions d'application dans la fonction publique

Cas pratiques et études de cas

## ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Connaître les différentes méthodes et techniques de gestion d'un cas de maltraitance de la part d'un personnel afin d'adapter le traitement systématique à la gravité des faits

- Assurer ses responsabilités d'encadrement en termes de gestion d'un fait de maltraitance de la part d'un personnel par une meilleure connaissance de l'ensemble des dispositifs légaux prévus



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

# MALTRAITANCE EN CREUX ET DÉVELOPPEMENT DE LA CULTURE DE LA BIENTRAITANCE PAR LA FORMATION-ACTION

La définition de la bientraitance prévoit une démarche de réflexion collective autour du sens de l'accompagnement à partir des besoins et attentes de chaque usager mais également la mémoire du risque. Le risque le plus couramment rencontré est la forme de maltraitance en creux ou maltraitance passive. La bientraitance passe donc par l'identification de cette forme de maltraitance dont la caractéristique est son caractère invisible pour pouvoir se recadrer sur le sens de l'action comme fondement de la bientraitance.

Cette formation action permettra d'élaborer un outil approprié, participatif et identifié propre à l'établissement dans l'identification du risque de maltraitance en creux et du sens à donner à la bientraitance dans tous les champs de l'accompagnement.

## Thèmes

- Définition de la bientraitance/ maltraitance, maltraitance en creux
- Le caractère sournois et invisible de la maltraitance en creux
- Les obligations des professionnels au regard de la loi
- Qu'est-ce qu'une posture professionnelle bientraitante
- En matière de bientraitance, l'intention ne suffit pas
- La nécessité de la réflexion collective pour le relai individuel de chaque professionnel
- Identifier en creux pour mieux passer du concept à la mise en mots, en pratique et en savoir être de la bientraitance

RENDU ATTENDU : Créer l'outil « La bientraitance : les mots pour la dire, la faire et la faire vivre »

- Identification des facteurs de risque de maltraitance en creux et de ce qui est de l'ordre de la bientraitance dans les thématiques suivantes :

Admission, rythme de la journée, différents accompagnements, communication avec les usagers, confidentialité, projet personnalisé, droits et information des usagers, regard posé sur l'usager, environnement de vie, personnalisation, respect de la dignité, de l'intimité, sorties ou retour à domicile, réorientation, refus d'accompagnement, attitudes des professionnels, routines, renonciation, distance, ...

Et autres sujets abordés par les professionnels

RENDU ATTENDU :

Validation de l'outil  
«Auto-évaluation de son attitude bientraitante»

www.axaide.pro  
Mel : contact@axaide.pro

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46

Personnes concernées  
TOUT PERSONNEL

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis



Réalisation  
d'un écrit  
Chaque  
participant  
collabore à la  
réalisation des  
rendus attendus

Support de formation  
«MALTRAITANCE  
EN CREUX ET  
DÉVELOPPEMENT DE  
LA CULTURE DE LA  
BIENTRAITANCE»

LES RENDUS ATTENDUS  
SONT REMIS À  
L'ÉTABLISSEMENT EN FIN  
DE FORMATION.

## ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Prévenir et repérer les facteurs de risques de maltraitance passive ou maltraitance en creux
- Réinterroger ses pratiques et habitudes par le prisme de la bientraitance
- Associer les personnels dans le développement de la réflexion sur la bientraitance

DURÉE  
2 JOURS

## ETHIQUE ET BIENTRAITANCE : LES VALEURS FONDAMENTALES DE LA BIENTRAITANCE

Personnes concernées  
ENSEMBLE  
DES PERSONNELS,  
PARTENAIRES,  
FAMILLES,  
TUTEURS,  
BÉNÉVOLES, ...

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

Réflexion  
Chaque participant  
réfléchit aux pratiques  
à faire évoluer



Support de formation

«ETHIQUE ET  
BIENTRAITANCE»

Le concept de la bientraitance ne peut être expliqué par une succession de cas, de recettes, de méthodes. La bientraitance n'a de garantie de mise en œuvre que si son sens est saisi par l'ensemble des professionnels.

Cette formation permettra de soutenir la réflexion collective et individuelle incontournable au concept de bientraitance, et de promouvoir ainsi la démarche et la dynamique de l'établissement dans le développement d'une culture partagée de la bientraitance.

### Thèmes

- Liens entre éthique et bientraitance
- Une démarche institutionnelle, collective et individuelle
- Ecoute, disponibilité et personnalisation
- Accueillir la personne accueillie et accompagner
- Son positionnement professionnel, la juste distance
- Maintenir et développer l'autonomie
- Veiller à la qualité du lien par sa qualité de présence et de gestes
- Une valorisation de l'expression des usagers
- L'usager « acteur » de son accompagnement
- Le projet personnalisé et la bientraitance
- Un environnement institutionnel adapté
- Une exigence de questionnement permanent du professionnel pour se positionner dans la bientraitance
- Garder la mémoire du risque de maltraitance passive ou maltraitance en creux : les facteurs de risques et les risques potentiels
- Le piège de la bientraitance auto-déclarée
- Les moyens d'entretenir la réflexion régulière collective et individuelle quant à la bientraitance

### ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Identifier les différentes dimensions de la bientraitance.
- Identifier les sens de l'action bientraitante
- Harmoniser l'approche de réflexion et d'action des professionnels dans le développement de la culture de la bientraitance



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

## SÉMINAIRE « LA BIENTRAITANCE DANS L'ACCOMPAGNEMENT AU QUOTIDIEN »

25, 50, 100 participants peu importe.  
Ludique, efficace et interactif, notre outil de validation des acquis saura créer originalité à la formation sans sacrifier les compétences visées.

Pour un impact collectif du développement de la culture de la bientraitance, ce séminaire-formation permet de s'adresser à un grand nombre de participants : professionnels, usagers, partenaires, proches.

### Thèmes

- Définition de la bientraitance/ maltraitance, maltraitance passive ou maltraitance en creux
- Les obligations des professionnels et de l'institution au regard de la loi
- Les notions qui entourent le concept de bientraitance
- Qu'est-ce qu'une posture professionnelle bientraitante
- Passer du concept à la mise en mot, en pratique et en savoir être de la bientraitance
- Les fondamentaux de la bientraitance et les repères pour la mise en œuvre
- La démarche volontariste de la bientraitance
- La nécessaire réflexion collective et individuelle des professionnels
- L'effort sur soi continu pour maintenir une relation bientraitante avec l'utilisateur
- La mémoire du risque indispensable à la démarche de réflexion sur la bientraitance

Questions/réponses  
avec les participants

www.axaide.pro  
Mel : contact@axaide.pro

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46

Personnes concernées  
GRAND GROUPE DE  
PROFESSIONNELS, PAR-  
TENAIRES, USAGERS OU  
PROCHES

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis



Chaque participant possède un boîtier électronique permettant de répondre en temps réel aux QCM présentés par le formateur.

Support de formation  
POWER POINT  
DU FORMATEUR  
ET DU QCM

### ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Développer la culture de la bientraitance par l'organisation d'un séminaire auprès de l'ensemble des acteurs : professionnels, partenaires, usagers, proches.
- Marquer la volonté institutionnelle d'inscrire la bientraitance dans le projet institutionnel

DURÉE  
3 JOURS

## INTERROGER LE FONCTIONNEMENT DE L'INSTITUTION EN REGARD DU RISQUE DE MALTRAITANCE ET LA PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE

Personnes concernées  
TOUT  
PROFESSIONNEL

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

Réalisation  
d'un écrit



Remise d'un écrit à  
l'établissement des  
constats effectués et des  
pistes d'améliorations  
proposées dans le cadre  
de la bientraitance

Support de formation

«LA MALTRAITANCE  
INSTITUTIONNELLE :  
DÉFINITION,  
RÉFLEXION ET  
SOLUTIONS»

Que de fois n'avons-nous pas entendu « L'établissement est lui-même maltraitant » ? Ne dit-on pas d'ailleurs que la première des maltraitements est de vivre en institution ?

La vulnérabilité, la dépendance, le handicap des personnes accueillies, l'organisation de l'institution, ses actions et ses omissions, son discours, la position dominante de l'institution et des professionnels... sont autant de risques de maltraitance en creux. Dans le cadre de la prévention sur le risque de maltraitance, l'établissement bientraitant ne peut faire l'économie de cette nécessaire prise de conscience avec ses équipes afin de développer le fonctionnement institutionnel bientraitant.

### Thèmes

- Définition de la maltraitance et de la bientraitance
- Doit-on parler de " Violence ou de Maltraitance Institutionnelle " ?
- Quelques pistes à réinterroger
  - Les locaux et les conditions matérielles
  - L'organisation institutionnelle, le rythme de journée des usagers et des professionnels
  - La prévention des risques
  - Le règlement de fonctionnement
  - L'ambiance de l'établissement
  - Les pratiques institutionnelles
  - Les omerta, les non-dits

- Les attitudes passives, les routines institutionnelles et professionnelles, la perte du sens dans les pratiques, la non reconnaissance ou la transgression du respect des droits des usagers ...

### ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Identifier les points d'amélioration du fonctionnement institutionnel dans le cadre de la prévention du risque de maltraitance et la promotion de la bientraitance.



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

## LES INDICATEURS DE LA BIENTRAITANCE

L'expérience démontre que les équipes manquent de repères quant à l'action bientraitante qu'elles mettent en oeuvre dans le quotidien de leur accompagnement.

Définir des indicateurs objectifs de la bientraitance permettra aux équipes et à l'établissement de se situer et de réaliser le bilan des actions entreprises afin de poursuivre la dynamique initiée sur la bientraitance, renforcer le message et fédérer l'équipe autour de la réflexion sur la bientraitance.

### Thèmes

- Rappel des conditions pour inscrire la bientraitance dans le projet institutionnel
- Des indicateurs de bientraitance liés aux objectifs de bientraitance

RENDU ATTENDU : Réflexion avec les participants aux

Objectifs/indicateurs dans les différents champs de la bientraitance :

- Les indicateurs du déploiement de la culture de la bientraitance
- Les indicateurs des pratiques bientraitantes des professionnels
- Les indicateurs du respect des droits des usagers
- Les indicateurs de la qualité de la relation avec les usagers
- Les indicateurs de prévention du risque de maltraitance
- Les indicateurs de la personnalisation de l'accompagnement
- Les indicateurs de la disponibilité des professionnels
- Les indicateurs de l'environnement institutionnel

Personnes concernées  
TOUT  
PROFESSIONNEL  
EQUIPE

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis



Réalisation  
d'un écrit

Validation du  
tableau de bord  
de la bientraitance  
remis à  
l'établissement

Support de formation

«LES INDICATEURS DE LA  
BIENTRAITANCE»  
ACCUEILLIE

### ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Identifier les objectifs de la bientraitance et leurs indicateurs afin de donner des repères clairs aux professionnels et à l'institution quant au déploiement de la culture de la bientraitance

www.axaide.pro  
Mel : contact@axaide.pro

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46

DURÉE  
5 JOURS

Personnes concernées  
TOUT  
PROFESSIONNEL  
DU SECTEUR SOCIAL  
ET MÉDICO-SOCIAL

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

QCM



Rédaction d'un écrit  
Remise d'un rapport  
pour l'obtention du  
certificat de validation  
de compétences  
professionnelles de  
réfèrent bientraitance et  
maltraitance



Support de formation  
«LE MANUEL  
DU RÉFÉRENT  
BIENTRAITANCE  
MALTRAITANCE» ET DE  
NOMBREUX OUTILS REMIS PAR  
LE FORMATEUR .

## FORMER UN RÉFÉRENT: BIENTRAITANCE / MALTRAITANCE

Le plan de développement de la bientraitance et de renforcement de la lutte contre la maltraitance de mars 2007 prévoit que les établissements interrogent, informent et forment l'ensemble de leurs personnels sur ces deux notions.

S'engager dans la voie de professionnaliser un réfèrent bientraitance et maltraitance dans son établissement, c'est inscrire ses personnels dans un travail d'interrogation à propos de la bientraitance et la maltraitance. C'est également légitimer sa démarche institutionnelle de promotion de la bientraitance et prévention du risque de maltraitance.

### Thèmes

- Le rôle de personne référente : son action, ses limites, ses modalités d'intervention
  - Les textes et recommandations de référence et les obligations des établissements
  - Maltraitance et bientraitance : 2 notions complémentaires mais distinctes
- Les savoirs du réfèrent développés tout au long de la formation :
- La maltraitance : définition, méthodes, outils et moyens pour prévenir, la repérer et la signaler, travailler avec les équipes autour de cette notion
  - La bientraitance : définition, méthodes, outils et moyens pour développer la culture de la bientraitance auprès des équipes et des différents acteurs
  - Les 100 mots-clés de la bientraitance et ce qu'il faut savoir en dire
  - Communiquer sur le thème, en tant que réfèrent, au sein de l'établissement
  - Les outils et techniques d'animation et de formation au service du réfèrent
  - Réaliser le retroplanning de ses actions et les présenter à sa direction

### ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Maîtriser les connaissances relatives aux concepts de maltraitance et de bientraitance dans le but de varier, pérenniser les actions de courte durée et donner vie à la culture de la bientraitance et la prévention de la maltraitance au sein de l'établissement.
- Assurer les missions de réfèrent bientraitance/maltraitance au sein de l'établissement



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

Le management de la bientraitance recouvre des contenus de natures différentes et complémentaires. Il concerne aussi bien l'ensemble des actes, décisions, stratégies et positionnements de l'encadrement que les mises en œuvre visant à faire en sorte que les usagers accueillis puissent bénéficier d'un accompagnement bientraitant et de prévention des risques auxquels ils peuvent être exposés. Il impose une identification et une mémoire de ces risques sur lesquels il s'agit de travailler en permanence.

La plupart des recommandations publiées à ce jour gravitent autour de cette notion de culture de la bientraitance. L'encadrement est garant et inspirateur de cette culture dans son établissement.

Cette formation permettra à l'encadrement d'interroger sa dynamique managériale dans le cadre du développement de la bientraitance.

## Thèmes

- Le cadre réglementaire, législatif, historique de la maltraitance / bientraitance
- Définition de la bientraitance et moyens de mettre en œuvre les réflexions qu'elle nécessite avec les équipes
- Officialiser la promotion de la bientraitance dans l'institution
- Les conditions du succès

Le management de la bientraitance : méthodes, moyens et outils pour le management, l'organisation et le discours auprès des équipes

- Une autre façon d'envisager sa fonction d'encadrement
- Identifier les différents leviers d'action et les points à améliorer
- Repérer ses priorités et définir ses actions
- La nécessaire pédagogie auprès des équipes
- Définir son management de la bientraitance et son management bientraitant
- L'harmonisation des pratiques d'encadrement des équipes dans un objectif commun de développement de la culture de la bientraitance

www.axaide.pro  
Mel : contact@axaide.pro

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46

Personnes concernées  
DIRECTEURS,  
CADRES...

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis



Réalisation  
Les évolutions  
à apporter  
à sa posture  
managériale,  
planification des  
actions à mettre en  
œuvre

Support de formation  
LE FASCICULE  
« MANAGER LE  
DEVELOPPEMENT DE  
LA CULTURE DE LA  
BIENTRAITANCE »

## ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Prendre la mesure et les enjeux du rôle du management dans le développement de la culture de la bientraitance.
- Développer des actions favorisant le développement de la culture de la bientraitance dans l'établissement.
- Harmoniser son positionnement institutionnel quant à la culture de la bientraitance

DURÉE  
3 JOURS

## PRÉPARATION, DISTRIBUTION ET ACCOMPAGNEMENT A LA PRISE DES MÉDICAMENTS : ASSURER LA SÉCURITÉ

Personnes concernées  
DIRECTEURS, CADRES,  
PERSONNEL SOIGNANT

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

Réflexion  
Mise en évidence des  
points à améliorer dans  
son établissement en  
fonction des pratiques  
actuelles en vue d'écrire  
le protocole du circuit  
du médicament de son  
établissement



Supports de formation

“LE GUIDE DE BONNES  
PRATIQUES DU CIRCUIT  
DU MÉDICAMENT EN  
ÉTABLISSEMENT”

Gestion des stocks, préparation, distribution des médicaments : un casse-tête pour les établissements.

Les repères, méthodes et outils de bonnes pratiques en fiches « check-list » pour organiser la sécurité autour du circuit du médicament et accompagner l'utilisateur à sa santé.

Thèmes

- Les textes de références et le flou réglementaire

La place et le circuit du médicament au sein de l'établissement

- Les différents professionnels en charge du circuit du médicament
- Les points sensibles de la sécurité autour du médicament
- Les bonnes pratiques de prescription, approvisionnement, administration, enregistrement, surveillance des prises, gestion du stock et des médicaments non-consommés
- La traçabilité autour du circuit du médicament
- Les protocoles à mettre en place
- Evaluer la situation actuelle et envisager les actions d'amélioration

L'accompagnement de l'utilisateur à sa santé et à sa prise de médicaments

- Des outils à mettre en place pour faire de l'éducation thérapeutique sur la santé et les traitements
- Les conseils à donner à l'équipe pluridisciplinaire dans l'accompagnement à la santé et à la prise de médicaments
- Un accompagnement pluridisciplinaire à la santé

### ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Mettre en place un protocole sécurisé de stockage, de préparation, de distribution des médicaments, adapté à son établissement.
- Accompagner l'utilisateur à sa santé et à sa prise de médicaments.
- Savoir conseiller l'équipe pluridisciplinaire sur la façon de procéder autour de l'accompagnement à la santé et à la prise de médicaments.



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

# LES BONNES PRATIQUES DE TRAÇABILITÉ EN ÉTABLISSEMENT SOCIAL ET MÉDICO-SOCIAL.

Prévention des risques, démarche qualité, transmissions, confidentialité, suivi des projets personnalisés, coordination de l'équipe pluridisciplinaire, suivi des indésirables... Les exigences en termes d'écrits et de traçabilité de l'information se sont accrues ces dernières années. Faites le point sur la traçabilité dans votre institution !

## Thèmes

- Définitions et formes de la traçabilité
- Pourquoi « tracer » est-il devenu aussi important et omniprésent dans la commande publique ?
- Les risques de la non traçabilité
- Les acteurs de la traçabilité
- Les exigences législatives, institutionnelles de traçabilité dans les différents champs d'intervention et de prévention de l'établissement
- Que tracer, où tracer et comment tracer ?
- Evaluer la qualité de sa traçabilité institutionnelle
- Faire le point sur ses outils actuels et les outils manquants
- Organiser les supports d'information, les organiser et les gérer
- Sensibiliser et former les équipes à leurs obligations de traçabilité
- Les outils d'aide à la rédaction à destination des équipes
- La protection des informations
- Les indicateurs de qualité de la traçabilité

Personnes concernées  
**DIRECTEURS,  
CADRES**

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis



Réflexion  
Mise en évidence  
des points à améliorer dans son  
établissement en  
fonction des pratiques  
actuelles

Supports de formation

GUIDE " BONNES  
PRATIQUES DE  
TRAÇABILITÉ AU SEIN DE  
L'ÉTABLISSEMENT "

## ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Valider, organiser et compléter la traçabilité de l'information indispensable à son établissement dans tous les champs de l'accompagnement.
- Envisager les actions d'amélioration à apporter à l'existant.
- Développer la culture de la traçabilité au sein des équipes.

www.axaide.pro  
Mel : contact@axaide.pro

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46

DURÉE  
3 JOURS

## RÔLE DE L'ENCADREMENT DANS LA PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Alors qu'il est reconnu que le secteur social et médico-social est particulièrement sujet à être exposé aux risques psychosociaux, La formation des acteurs de la prévention à cette problématique est un facteur clé pour l'élaboration et la mise en œuvre de plans d'actions pertinents et innovants préventifs.

Cette formation permettra aux participants d'intégrer la prévention des risques psychosociaux dans leur management.

Personnes concernées  
CHEFS DE SERVICE,  
ENCADREMENT  
INTERMÉDIAIRE  
DIRECTION

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

Réflexion  
Chaque participant  
réfléchit aux actions  
à mettre en œuvre  
pour améliorer  
ses pratiques et  
organisations dans  
une perspective  
de prévention des  
risques de RPS



Support de formation  
MANUEL « LE RÔLE DE  
L'ENCADREMENT DANS LA  
PRÉVENTION DES RPS »

### Thèmes

- Les obligations légales de l'encadrement en terme de prévention des risques psychosociaux
- Burn-out, bore-out, et brown-out: des phénomènes définis
- Phénomène et conséquences des risques psychosociaux dans le secteur social et médico-social
- Identifier les contraintes issues de l'environnement professionnel, de l'organisation du travail, de charge de travail, d'affectation des moyens, des délais, de marge de manœuvre, de parcellisation des tâches et des relations, injonctions paradoxales, relations interpersonnelles, des attitudes managériales générant des facteurs de risques en situation de travail susceptibles de générer des RPS
- Croiser les difficultés rencontrées par les professionnels avec leurs besoins en management
- Connaître les leviers d'amélioration du bien-être et de l'efficacité au travail
- Les besoins et attentes des collaborateurs
- Traduire ces leviers en savoir-faire et savoir être
- Le rôle du cadre dans les différents niveaux de prévention
- Détecter les personnes en difficulté et organiser les moyens de les accompagner
- Coordonner son action en impliquant les différents acteurs en charge de la prévention (équipe de direction, équipes RH, équipe santé au travail, préventeurs, CHSCT)
- Prévenir les risques psychosociaux dans la conduite du changement
- Les techniques de management préventives aux risques psychosociaux
- Des techniques qualité au service de l'encadrement : arbre des causes, le diagramme des causes et effets

### ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Mettre en place les évolutions nécessaires dans son management pour actionner les leviers de la prévention des risques psychosociaux.
- Partir du retour d'expériences des participants et créer une communauté de managers formés et sensibilisés aux risques psychosociaux.



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

# METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHE DE PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

DURÉE  
3 JOURS

Phénomène multiforme et plurifactoriel, ces risques demeurent difficiles à identifier, alors même qu'ils sont très présents dans le monde du travail et qu'ils constituent, à ce titre, un enjeu majeur de santé publique. Il est d'autant plus important pour les établissements de s'intéresser à la question du risque psychosocial que les risques de maltraitance en institution constituent un risque professionnel à part entière. Cette formation permettra aux participants de savoir mener la démarche d'analyse, d'évaluation et de mise en oeuvre du plan de prévention des risques psychosociaux.

## Thèmes

- Les risques psychosociaux : de quoi parle-t-on ?
- La réglementation et les obligations de prévention
- Risques psychosociaux : quelles spécificités du secteur médico-social ?
- Conditions de lancement de la démarche
- La construction du projet et la mise en place du pilotage
- La communication auprès des personnels
- Les étapes de la démarche d'évaluation et de prévention des risques psychosociaux : préparer, évaluer, élaborer un plan d'actions, mettre en oeuvre et évaluer la démarche de prévention
- Animation des groupes de travail
- La grille d'analyse des facteurs de risques psychosociaux
- Comment faire pour repérer les situations à risques ?
- Elaborer le plan, le communiquer et le suivre

Personnes concernées  
DIRECTEURS,  
CADRES ET MEMEBRES DU  
CHSCT

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acqui



Réalisation  
Planifier et  
organiser la  
mise en oeuvre  
de la démarche  
de prévention  
des risques  
psychosociaux dans  
l'établissement

Support de formation  
GUIDE « MÉTHODES  
ET OUTILS POUR LA  
MISE EN OEUVRE DE LA  
PRÉVENTION DES RISQUES  
PSYCHOSOCIAUX »

## ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Mettre en place les organisations, méthodes et outils du dispositif de prévention des risques psychosociaux dans son établissement.

www.axaide.pro  
Mel : contact@axaide.pro

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46

DURÉE  
3 JOURS

## MÉTHODOLOGIE POUR RÉALISER LE DOCUMENT UNIQUE (DU OU DUERP)

Personnes concernées  
TOUT  
PROFESSIONNEL, MEMBRE  
DU CHSCT OU GROUPE DE  
PILOTAGE  
AMENÉ À RÉALISER LE  
DOCUMENT UNIQUE

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

Réalisation  
Au fur et à mesure  
de la formation, les  
participants pensent  
leur organisation  
et leurs outils  
pour construire le  
document unique



Supports de formation  
«GUIDE D'AIDE  
À L'ÉLABORATION  
DU DOCUMENT UNIQUE»  
ET OUTILS FOURNIS PAR LE  
FORMATEUR

Le non-respect des obligations du code du travail liées au Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels peut être sanctionné en cas de contrôle d'un agent de l'inspection du travail.

Plus qu'un simple inventaire, le DUER de votre établissement est un outil support et partagé pour engager une démarche de prévention des risques et la pérenniser auprès des équipes.

### Thèmes

- Le contexte réglementaire de la création du document unique
- Les 9 Principes généraux de prévention
- Les différentes catégories de risques propres au secteur social et médico-social
- Organiser la participation des équipes à toutes les étapes de la méthode

### La méthodologie en 5 étapes

- Préparer la démarche
- Évaluer les risques
- Élaborer un programme d'actions
- Mettre en œuvre les actions
- Réévaluer les risques, suite aux actions réalisées

- La communication autour du document unique pour en faire un outil de management de la prévention des risques

FICHES OUTILS fournies par le formateur

### ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Maîtriser la méthodologie pour créer le document unique de l'établissement par une méthode participative pour un document unique adapté et approprié par les équipes.
- Faire du document unique un outil dynamique et pérenne de la prévention des risques professionnels.



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

# ANALYSER SON ABSENTÉISME ET METTRE EN PLACE UN PLAN DE PRÉVENTION

L'absentéisme, tout directeur d'établissement y est désormais confronté. Il est communément acquis que le secteur social et médico-social est touché par le phénomène. L'analyser, en rechercher les causes et les conséquences dans son contexte particulier d'établissement permettront de dégager des actions à mettre en place pour prévenir et gérer le taux d'absentéisme.

## Thèmes

- Le cadre réglementaire, législatif, historique de la maltraitance / bientraitance
- Les différentes catégories d'absentéisme
- Les différentes causes prévues, non prévues ou subies de l'absentéisme
- Les conséquences de l'absentéisme à tous les niveaux d'organisation, de management et de qualité d'accompagnement
- Intégrer l'absentéisme dans son organisation et son management
- Analyse de son absentéisme sur les 3 dernières années

## Les leviers d'action pour prévenir l'absentéisme

- Les solutions de prévention de l'absentéisme : les moyens et outils pour redonner du sens, les moyens et outils pour faire évoluer les pratiques managériales, le valorisation du rôle social du salarié
- Savoir repérer les signaux d'alerte
- Prendre le risque de l'absentéisme
- Prévoir les modalités de remplacements dans sa gestion du personnel
- La réflexion autour des risques psychosociaux : aller au-delà de l'obligation administrative
- Faire basculer et inverser les valeurs d'un professionnel dans son vécu d'absent

## Définir son plan de lutte contre l'absentéisme

- Se fixer des objectifs en terme de lutte contre l'absentéisme
- Associer l'ensemble de l'encadrement au plan d'action
- Identifier les actions à mettre en oeuvre et suivre les effets attendus

www.axaide.pro  
Mel : contact@axaide.pro

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46

Personnes concernées  
DIRECTIONS  
DES  
ÉTABLISSEMENTS

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis



Réflexion  
Chaque participant analyse son absentéisme depuis les 5 dernières années et réfléchit objectivement à la situation de son établissement  
Chaque participant envisage des objectifs de résultats à court, moyen et long terme en fonction de sa situation actuelle

Supports de formation  
«PRÉVENTION  
DE L'ABSENTÉISME»

## ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Analyser l'absentéisme de son établissement et en dégager les causes et les conséquences en terme de management et d'organisation.
- Chercher les actions à mettre en oeuvre pour prévenir et gérer.

# Projets d'établissement, Développement de projets



Appels à projet, projet d'établissement, mise en place d'approches innovantes ... nos équipes de formateurs-consultants accompagnent vos projets.

DURÉE  
3 JOURS

# PENSER ET ORGANISER LA GOUVERNANCE DE L'ÉTABLISSEMENT

Personnes concernées  
DIRECTION GÉNÉRALE,  
CONSEIL D'ADMINISTRATION,  
DIRECTEUR, EQUIPE  
D'ENCADREMENT

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

Réflexion  
Envisager les  
améliorations à  
apporter dans l'équipe  
de gouvernance



Support de formation  
"GOUVERNANCE DE  
L'INSTITUTION".

La gouvernance d'une institution est indispensable pour mener à bien la fonction de management des structures et des équipes.

Bâtir une stratégie pour son institution, la mettre en œuvre, incarner les valeurs, conduire le changement, intégrer les demandes de la commande publique dans les pratiques et organisations, définir des plans d'action et les piloter, sont autant de préoccupations qui incombent à l'équipe de gouvernance de la structure.

Cette formation permettra à l'équipe de direction de faire le point sur son organisation et ses compétences de gouvernance et de réfléchir aux méthodes, moyens et outils pour la rendre plus efficace.

## Thèmes

- Le concept de la gouvernance d'une institution : De quoi parle-t-on ? Dans quels domaines ? Pour quels effets attendus ?
- Repérer ses propres capacités de collaboration dans la gouvernance : De quoi parle-t-on ? Dans quels domaines ? Pour quels effets attendus ?
- L'équilibre et de transparence dans la répartition et le contrôle du pouvoir de gouvernance
- Les outils nécessaires au pilotage de la stratégie institutionnelle
- La détermination des fondements de la gouvernance de l'institution
- Réaliser ses choix de gouvernance
- Valoriser les leviers du partage entre les membres de l'encadrement
- Identifier des points de blocage et les freins à la coopération
- Passer d'une vision individuelle à une vision collective
- Reconnaître et intégrer les valeurs, les objectifs communs
- Gouvernance , projet associatif , d'établissements ou de services
- Les différentes expertises des membres de l'équipe de gouvernance
- Les objectifs fixés à l'équipe de gouvernance

- Le système de communication dans l'équipe de gouvernance

- Elaborer les bonnes pratiques de gouvernance à partir de la situation

## ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Organiser et optimiser une équipe de direction sur laquelle le directeur général ou le directeur peut s'appuyer .
- Coordonner et harmoniser l'action des membres de l'encadrement dans les objectifs de gouvernance définis par l'institution



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

# AFFIRMER SA POSTURE MANAGÉRIALE

DURÉE  
3 JOURS

La position de manager ne se résume pas au statut déterminé par un titre, elle est également définie par le manager lui-même pour instaurer des relations de travail claires avec ses collaborateurs. La posture managériale est la résultante, la manifestation objective d'une démarche et d'un engagement authentique. Pour remplir ses missions et atteindre ses buts, le manager a besoin d'adopter la posture managériale qui convient. Les collaborateurs sont en retour sensibles à la qualité d'encadrement légitimée et reconnue. Cette formation permettra à chaque participant de faire le point sur sa posture managériale.

## Thèmes

- La posture managériale : De quoi parle-t-on ? Quelle utilité ?
- Les fondements de la légitimité managériale
- Prendre du recul sur son management
- Assumer ses responsabilités en leader
- Se positionner en tant que manager auprès de ses collaborateurs
- Exercer son autorité de manager
- Incarner ses valeurs de manager
- Combiner responsabilités individuelles, exemplarité, cohésions collectives, éthique, respect de l'autre, affirmation de soi et cohérence entre le discours et les actes
- Faciliter l'adhésion et l'implication de son équipe
- Trouver le juste équilibre entre autonomie et autorité
- Trouver la juste distance et la distance juste avec ses collaborateurs
- Trouver sa légitimité dans son contexte
- S'affirmer dans les situations délicates
- Se positionner avec assertivité
- Communiquer ouvertement pour des échanges constructifs
- Oser et savoir passer ses messages
- Sécuriser ses collaborateurs
- Comment être plus serein face aux situations délicates et conflictuelles ?

www.axaide.pro  
Mail : contact@axaide.pro

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46

Personnes concernées  
DIRECTION

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis



Réflexion  
Les participants envisagent les actions à mettre en oeuvre pour mieux affirmer leur posture managériale

Support de formation  
LE MANUEL DE LA  
«POSTURE MANAGERIALE»

## ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

- Interroger et affirmer sa posture managériale pour un pilotage des équipes reconnu, légitimé et efficace
- Identifier les points forts et les points à améliorer dans sa posture managériale

DURÉE  
3 JOURS

## ANIMER LES RÉFLEXIONS AUTOUR DU PROJET D'ÉTABLISSEMENT OU DE SERVICE

Personnes concernées  
PERSONNEL AMENÉ  
À ANIMER LES RÉFLEXIONS  
SUR LE PROJET  
D'ÉTABLISSEMENT OU DE  
SERVICE

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

Réalisation  
Tout au long de  
la formation, le  
participant monte  
le planning de ses  
séances de travail sur  
les réflexions à mener  
autour du projet  
d'établissement



Support de formation  
«ANIMER LES RÉFLEXIONS  
AUTOUR DU PROJET  
D'ÉTABLISSEMENT»

Le projet d'établissement doit imaginer l'institution dans sa projection à 5 ans. Il se doit d'être le fruit d'une réflexion institutionnelle participative et prendre en considération les recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM et les textes de références au risque d'obtenir un projet d'établissement obsolète dès sa réflexion.

Cette formation, inspirée de notre expérience d'accompagnement aux projets d'établissement, permettra aux participants de savoir mener une équipe à la rédaction de son projet d'établissement ou de service.

### Thèmes

- Le projet d'établissement : d'un outil administratif à un outil de management de changement et de management de la structure
- Un projet participatif : s'organiser pour favoriser la participation des personnels, des usagers, des proches et des partenaires
- S'organiser dans le temps et dans la disponibilité des personnels
- Les sujets incontournables du projet d'établissement
- La construction du projet à partir des attentes et des besoins des usagers, des repères législatifs, des évaluations internes et externes et des schémas nationaux et régionaux
- Les repères des recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM qui guideront les réflexions du futur projet d'établissement.
- Rôle et posture de l'animateur de la réflexion
- Accepter de ne pas pouvoir penser le résultat avant les réflexions pour rester ouvert aux innovations et faire des choix réellement participatifs
- Les techniques d'animation du groupe de réflexion pour l'aider à ré-interroger et générer des idées novatrices

- Les techniques d'écriture du projet dans sa projection à 5 ans
- Le processus de validation du projet
- Anticiper le suivi du projet d'établissement

### ÉVOLUTION DE COMPÉTENCES

- Organiser et animer les séances de travail autour du projet d'établissement dans le respect des recommandations des bonnes pratiques de l'ANESM
- Amener les équipes à projeter des pratiques et organisations nouvelles



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

# ELABORER, RÉNOVER VOTRE PROJET D'ÉTABLISSEMENT

DURÉE  
5 À 8 JOURS

Une méthode de travail et d'animation qui permet de rénover votre projet en quelques jours tout en incluant la participation et l'implication de vos équipes au travail de réflexion. Notre expérience permet de nous engager à vos côtés pour la rédaction et la remise de votre projet d'établissement en respect des textes et bonnes pratiques de références actuelles.

Faisons du projet d'établissement un outil fédérateur de la cohésion et de la motivation d'équipe, de positionnement institutionnel qui pose les choix stratégiques, managériaux et les principes d'action !

## PRINCIPES DE TRAVAIL

Le formateur anime les séances de réflexion avec les équipes et rédige le projet. Les journées de travail sont donc toutes consacrées à la réflexion de fond et aux apports du formateur sur les repères législatifs et les recommandations de bonnes pratiques professionnelles à prendre en considération dans la projection de l'établissement pour les 5 ans à venir.

### 1 - Préparation de l'accompagnement

La méthodologie est organisée par le consultant validée avec la direction. Elle favorise l'adhésion des personnels par leur participation aux différentes étapes du projet. Le principe retenu est la création d'un groupe pluridisciplinaire, groupe de pilotage, auxquels des sous-groupes de professionnels peuvent être associés sur certaines thématiques.

Le consultant, de par son excellente connaissance des politiques, publiques et des recommandations ANESM est en capacité de guider la réflexion des équipes dans leur respect tout en inscrivant la projection du projet dans la réalité de l'établissement. Ce travail permet également aux équipes de s'approprier les recommandations de bonnes pratiques professionnelles et de la législation d'une manière moins formelle que leur simple lecture.

### 2 - Réflexions de fond pour le futur projet d'établissement

Le consultant travaille à :

L'analyse des documents existants

L'intégration des résultats des évaluations internes et externes dans le futur projet

La mise en réflexion en groupes de travail sur :

- Les thématiques incontournables au projet d'établissement pour respecter les exigences de l'ANESM en matière de projet d'établissement
- Les thématiques spécifiques de l'établissement
- Les innovations à apporter au projet d'établissement
- Les fiches «actions» à envisager

### 3 - Validation du projet d'établissement

Le consultant rédige le projet pour un style de rédaction homogène.

Des « allers-retours » sont réalisés avec les équipes afin de valider tous les écrits.

### 4 - Suivi et actualisation du projet

Le consultant élabore les fiches «actions» du projet et détermine les indicateurs de suivi. Il organise leur suivi au sein du groupe de pilotage pour faire du projet d'établissement un outil de référence, évolutif pour les 5 années à venir.

## RENDU ATTENDU

Le projet d'établissement rédigé dans les 3 semaines suivant la formation et sa version abrégée.

Un projet d'établissement intégrant rigoureusement la recommandation ANESM « Elaboration, rédaction, et animation du projet d'établissement ou de service ». Mai 2010

## NOTRE ACTIVITÉ DE CONSEIL

Notre expérience, notamment d'évaluation externe nous a mis en évidence la solitude de la direction face à certains dysfonctionnements récurrents d'établissement, aux orientations stratégiques, organisationnelles, managériales ou commerciales (ESAT).

Nos consultants sont reconnus pour leur expertise et expérience du secteur social et médico-social, leur crédibilité, leur objectivité et leur disponibilité.

- Audit
- Réorganisation ou refondation de services, d'établissement ou d'association
- Stratégie à court et moyen terme : organisations, ressources, plans d'action
- Accompagnement à la mise aux normes ISO
- Compétences spécifiques non disponibles en interne
- Besoins spécifiques en formation
- Organisation de séminaires

Nos consultants sauront vous apporter des réponses stratégiques et opérationnelles.

Ils vous proposent des modes d'accompagnement ajustés à vos besoins : conseils, assistances, formations.

TÉL :  
01.76.50.42.42

Contactez-nous.  
Parlons-en.  
Nous vous ferons une proposition d'intervention



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

# ELABORER ET METTRE EN OEUVRE LE PROJET ASSOCIATIF OU INSTITUTIONNEL

DURÉE  
5 À 8 JOURS

Le projet associatif témoigne de la stratégie future d'une association ou institution en prenant en considération les exigences et les évolutions actuelles du secteur. Pour sa mise en œuvre opérationnelle relayée par les établissements et services, il est nécessaire qu'elle précise ses objectifs, ses valeurs, son positionnement et les moyens qu'elle a l'intention de mobiliser.

Notre consultant guidera la mise en place de cette méthodologie particulière de réflexion, de rédaction de votre projet associatif ou institutionnel afin qu'il remplisse son rôle de « fil rouge » pour les établissements et services.

**PRINCIPES DE TRAVAIL :** Le formateur anime les séances de réflexion et rédige le projet  
Les journées de travail sont donc toutes consacrées à la réflexion de fond et aux apports du formateur sur les repères des politiques publiques, législatifs, stratégiques... d'aujourd'hui

1. Préparation de la mise en œuvre opérationnelle de réflexions autour du projet associatif ou institutionnel (en amont de l'intervention)

Présentation de la méthodologie et des différentes parties du projet associatif ou institutionnel

Les acteurs, le planning de travail

Les différents volets du projet (identité, environnement, activité, gestion, financement, management, valeurs, histoire, communication, RH, ...)

2. Diagnostic du projet actuel

Un projet associatif : pour quoi faire ? Quelle méthode de réflexion et de rédaction ?

Etat des lieux des forces et faiblesses dans tous les volets au regard des exigences actuelles publiques et locales, de l'environnement, des financements, des ressources humaines, de la structure, des établissements et services...

Recherche d'opportunités pour le projet

Caractéristiques démographiques et économiques du territoire d'action

Evolution des besoins et des attentes des usagers

Secteurs de développement potentiels

Les méthodes de travail, les évolutions architecturales

Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles, les lois

Les exemples sur d'autres territoires

Les financements spécifiques

3. Les réflexions autour du projet

Réflexions et validation du projet dans tous les volets du projet

Les objectifs et le plan d'actions détaillés pour chaque volet du projet associatif à long terme, à moyen terme, à court terme.

La détermination des moyens est réalisée en parallèle aux objectifs choisis.

Chaque action fera l'objet d'objectifs, assortis de délais de réalisation et d'indicateurs

4. Rédaction et communication du projet

Stratégie de rédaction et de publication du projet

Les différents supports de communication

Mise en œuvre de la communication autour du projet auprès des établissements et services et autres acteurs.

5. Le suivi du projet

Le comité de suivi du projet

Méthodologie de suivi de la mise en œuvre du projet

Le tableau de bord de suivi du projet

**RENDU :** Le projet associatif ou institutionnel, pour les 5 années à venir, réfléchit et rédigé, assorti de délais et moyens dédiés. Une stratégie de communication et de suivi du projet organisée.

## ACCOMPAGNEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT DANS SA STRATÉGIE DE CHANGEMENT

Personnes concernées  
ENCADREMENT,  
COMITÉ DE  
DIRECTION  
ÉLARGI  
OU ÉQUIPES



Lois, recommandations de bonnes pratiques professionnelles, évolutions des exigences du secteur, évaluations internes et externes, amènent tout établissement à opérer des changements dans ses pratiques et organisations. Qu'ils s'agissent de projet innovant, de projet d'amélioration de la qualité ou de projet touchant la culture de l'établissement, imposer les changements ne fonctionne pas. L'institution doit trouver les réponses auprès de son capital humain, naturellement soucieux devant le changement. et peut compter sur son encadrement.

Tenir compte du facteur humain dans son management de projet tel est l'objectif de cet accompagnement à la co-élaboration et la conduite de votre projet.

Cet accompagnement se déroule en 2 étapes :

- Définition du projet avec le comité de direction élargi ou comité de pilotage
- Le consultant définit les contours, objectifs, contraintes, renoncements et deuils nécessaires en fonction du positionnement actuel de l'établissement.
- Définir l'entité responsable du management du projet de changement : les différentes possibilités, les acteurs, le suivi et ses modalités. Gérer les incidents de parcours éventuels.
- Travail avec les participants sur la VISION du projet : comment l'incarner dans son management et les organisations au sein des équipes, les changements à opérer, le discours et les actes à poser.
- Le projet est détaillé en étapes favorisant l'appropriation collective par l'intégration de toutes les parties prenantes de l'établissement : objectifs, acteurs, modalités d'organisation et de suivi, articuler management hiérarchique et management de projet.

Apports théoriques :

- S'approprier des méthodes créatives et participatives
- Les « indispensables » de l'encadrement pour fédérer, créer l'adhésion, garantir l'appropriation collective des objectifs fixés par la vision
- La communication autour du projet « générer la sécurité malgré les incertitudes, valoriser les périodes de transition » lui donne du sens

Le retour d'expériences

- Le consultant réalise un bilan et pense avec les équipes les points à améliorer dans l'objectif de consolider la méthode et les savoirs faire acquis lors de cet formation pour les futurs projets de l'établissement.



## ELABORER SON DOSSIER D'APPEL À PROJET, D'OUVERTURE DE SIÈGE, D'ÉTABLISSEMENT OU DE SERVICE ....

Pour se donner toutes les chances de réussite, les dossiers d'ouverture de siège, d'établissement ou de service se doivent d'être parfaitement argumentée dans la qualité des prestations futures en tenant compte des textes de références du secteur.

Cet accompagnement permettra d'amener l'établissement à imaginer son projet en bénéficiant d'un regard extérieur à la structure, permettant ainsi d'élargir sa vision dans l'objectif de proposer un projet novateur qui saura créer une différence avec les autres projets .

**PRINCIPES DE TRAVAIL :** Le formateur anime les séances de réflexion et rédige le projet  
Les journées de travail sont donc toutes consacrées à la réflexion de fond et aux apports du formateur sur les repères des politiques publiques , législatifs, stratégiques... d'aujourd'hui

1. Préparation de la mise en œuvre opérationnelle de réflexions autour (en amont de l'intervention)

Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles, les lois référentes au projet  
Les exemples sur d'autres territoires

Présentation de la méthodologie et des différentes parties du projet

Les acteurs, le planning de travail. Le principe d'un comité de pilotage est retenu.

3. Réflexions autour du projet

Les différents volets du projet (identité, environnement, activité, accompagnements, organisations, gestion, financement, management, valeurs, histoire, communication, RH, ...)

Elaboration et validation de la stratégie, de la politiques, des organisations et des pratiques dans le cadre du futur projet

Les objectifs et les indicateurs de suivi pour chaque volet du projet

2. Analyse de l'appel à projet ou des textes de références

Etat des lieux des forces et faiblesses dans tous les volets au regard des exigences actuelles publiques et locales, de l'environnement, des financements, des ressources humaines, de la structure, des établissements et services...

4. Rédaction du projet par le consultant

Recherche d'opportunités pour le projet

**RENDU ATTENDU :** Le projet réfléchi et rédigé, assorti des objectifs qualité et des indicateurs de suivi.

## DIAGNOSTIC, ANALYSE ET PLAN D' ACTIONS DANS LA PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Certains contextes d'établissement nécessitent un accompagnement à la mise en place de la prévention des risques psychosociaux par un intervenant extérieur à l'institution. Notre méthodologie d'accompagnement se répartit sur plusieurs jours pour finaliser les plans de prévention et d'actions. L'accompagnement permet à tous les personnels de s'exprimer sur leur vécu au travail.

L'accompagnement se déroule en 4 phases :

### PHASE 1 : PREPARATION DE LA MISSION

- Informer tous les acteurs et répondre à leurs questionnements
- Organiser la mission
- Constituer le groupe de pilotage

### PHASE 2 : LE DIAGNOSTIC

- Entretiens auprès des personnels de l'équipe pluridisciplinaire
- Des observations
- Un questionnaire remis à chaque professionnel
- Analyse de l'organisation du travail de différents postes

### PHASE 3 : LA RESTITUTION DE LA PHASE DE DIAGNOSTIC

- Réalisation de l'analyse
- Restitution du diagnostic aux acteurs
- Séance de travail avec le comité de pilotage

### PHASE 4 : MISE EN PLACE DES POLITIQUES DE PREVENTION ET DES PLANS D' ACTIONS

- Décider avec le groupe de pilotage des différentes préventions à mettre en œuvre
- Définir le plan d'action
- Mettre en place le suivi du plan d'actions

RENDU : Diagnostic, analyse et plan d'actions de prévention  
ATTENDU : des risques psychosociaux .



## ELABORER SON TABLEAU DE BORD DE SUIVI DE L'ACTIVITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT

Le tableau de bord de suivi de l'activité permet à la direction de déléguer le suivi d'un certain nombre d'indicateurs incontournables et avoir une vision d'ensemble sur la progression de l'établissement dans ses divers domaines d'activité. L'élaboration et le suivi de tableaux de bord sont essentiels à la direction

Cet outil de pilotage permet :

- un suivi régulier de l'évolution de l'activité de l'établissement
- une version actualisée de la situation
- la validation ou le réajustement des objectifs à tout moment

Cette formation permettra à chaque participant de concevoir son tableau de bord dans tous les domaines de l'activité de son établissement à partir de la trame fournie par le formateur

### Thèmes

Méthodes et outils du tableau de bord

- Le tableau de bord : outil de suivi, d'anticipation, de gestion et de management
- Les objectifs fixés pour construire le tableau de bord
- Les différents types d'indicateurs : résultat, humains, de suivi, ...
- Choisir ses indicateurs et la fréquence de suivi
- Les délégations de suivi à mettre en place
- Analyser les résultats

Construction du tableau de bord

- gestion administrative
- suivi médico-social des usagers
- ressources humaines
- hygiène et sécurité
- qualité
- communication...

L'outil de construction du tableau de bord est remis par le formateur

[www.axaide.pro](http://www.axaide.pro)  
Mail : [contact@axaide.pro](mailto:contact@axaide.pro)

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46

Personnes concernées  
DIRECTION GÉNÉRALE,  
DIRECTION, ENCADREMENT

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis



Réalisation  
Réalisation  
progressive du  
tableau de bord  
au fur et à mesure  
du déroulé de  
formation

Support de formation  
« LA MÉTHODE ET OUTILS  
DU TABLEAU DE BORD DE  
SUIVI DE L'ACTIVITÉ DE  
L'ÉTABLISSEMENT ».

### ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

- Créer le tableau de bord de suivi de l'activité de l'établissement ou des établissements
- Avoir une vision suivie de l'activité de la structure et suivre son action managériale
- Anticiper le renseignement des rapports d'activité

DURÉE  
**7 JOURS**  
(3 + 2 + 2)

# METTRE EN PLACE LA COMMUNICATION SIMPLE ET PICTOGRAPHIÉE DANS L'ÉTABLISSEMENT

Personnes concernées  
**UN GROUPE**  
« RESSOURCE »

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

Réalisation  
La formation Action  
permet de créer  
les outils entre  
chaque sessions de  
formation



Support de formation  
«LA COMMUNICATION  
SIMPLE ET  
PICTOGRAPHIÉE ET  
SES DIFFÉRENTES  
APPLICATIONS »

La loi 2005 rappelle le droit de l'usager à la compensation de son handicap. Handicap de communication, de compréhension, d'apprentissage, ... , remplissons nos devoirs en rendant effectif ce droit par la mise en place de la communication simple et pictographiée dans l'établissement !

Cette formation permettra à l'établissement de bénéficier d'une plateforme de ressources en communication adaptée.

## Thèmes

Formation du groupe ressource sur la communication simple et pictographiée

- La création d'un groupe ressources avec qui le formateur va travailler tout au long de l'accompagnement
- Les différents niveaux de communication : adaptée et simplifiée
- Les bases à connaître pour chaque niveau de communication
- Les enjeux de la communication adaptée et simplifiée, son efficacité en termes de compensation du handicap, ses nombreuses applications dans le quotidien de l'usager au sein de l'établissement comme à l'extérieur
- La mise en action de la stratégie de déploiement de la communication simplifiée et adaptée
- Accompagner les usagers à l'utilisation des outils pictographiés
- La conception et la gestion de la banque pictographique commune à tout l'établissement

Méthodes, outils réalisés entre 2 sessions de formation

- Des applications en interne et en externe dans tous les domaines de l'accompagnement : respect des droits, accès à la citoyenneté, apprentissages, comportements sociaux, lien social, soins, .....
- Des classeurs, cahiers, carnets, vignettes de communication et autres outils pour assurer la continuité de la communication adaptée.
- La validation des réalisations à chaque session de formation

## ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

- Répondre à nos obligations de la loi 2005 de compensation du handicap par la mise en place de la communication simple et pictographiée dans les pratiques quotidiennes des professionnels et de l'institution.



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

# METTRE EN PLACE UN PROGRAMME D'ÉDUCATION À LA VIE AFFECTIVE ET SEXUELLE

Droits de l'usager, accès à l'autonomie, évolution sociétale et des parents, demandes de l'usager lui-même, constat alarmant que la contraception ne suffit pas à protéger les personnes handicapées des abus sexuels... autant de raisons qui font de l'intimité, la vie affective ou sexuelle de personnes déficientes intellectuelles, une préoccupation actuelle des établissements.

Manque d'informations, de repères institutionnels et méthodologiques, représentations de la vie sexuelle de la personne handicapée, difficultés pour aborder ces sujets, apports succincts des formations initiales sur le sujet : les professionnels se retrouvent bien démunis face à l'accompagnement qu'ils sont pourtant prêts à mettre en place.

Outre le fait que cette formation ouvrira des nouveaux champs théoriques, pratiques et éthiques à l'équipe pluridisciplinaire, l'accompagnement permettra à l'institution de mettre en application un programme d'éducation à la vie affective et sexuelle adapté aux profils des populations accueillies.

## Thèmes

La formation « action » se déroule en plusieurs étapes :

- La création d'un groupe « ressource » avec qui le formateur- consultant va travailler tout au long de l'accompagnement
- Une formation des bases indispensables sur la vie affective et sexuelle auprès du groupe «ressource»
- La présentation à tous les personnels des enjeux de l'éducation à la vie affective et sexuelle des usagers qu'ils accueillent
- La mise en action du programme d'éducation à la vie affective : méthodes et outils fournis par le formateur
- La conception des outils nécessaires au plan
- La validation des réalisations par étapes

• **Personnes concernées**  
• TOUT MEMBRE DE L'ÉQUIPE  
• PLURIDISCIPLINAIRE UN  
• GROUPE  
• « RESSOURCE »

• **Méthode utilisée**  
• pour la validation  
• des acquis



Réalisation  
La formation action permet de créer tous les outils pour une mise en place rapide dans l'établissement

• **Support de formation**  
• «METHODES ET OUTILS  
• POUR LA MISE EN PLACE  
• D'UN PROGRAMME  
• D'ACCOMPAGNEMENT  
• À LA VIE AFFECTIVE ET  
• SEXUELLE»

## ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

- Mettre en place un programme d'éducation à la vie affective et sexuelle pour répondre à notre obligation d'établissement d'accompagner ce droit de l'usager

www.axaide.pro  
Mail : contact@axaide.pro

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46

DURÉE  
3 JOURS

## MECS, ITEP, IME, SESSAD : PRÉPARER L'ÉVOLUTION DES ÉTABLISSEMENTS EN DISPOSITIFS

Personnes concernées  
TRAVAILLEURS  
SOCIAUX ET CADRES  
EN SITUATION DE  
QUESTIONNEMENT  
SUR LES MODALITÉS  
D'ACCOMPAGNEMENT  
DIVERSIFIÉS

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

Réflexion  
Définition des  
évolutions à  
apporter aux  
pratiques et  
organisations  
individuelles  
et collectives  
de l'établissement



Support de formation  
«PASSER D'UNE LOGIQUE  
D'ÉTABLISSEMENT  
EN DISPOSITIFS AUX  
PRATIQUES INNOVANTES »

La modification des profils, des attentes et des besoins des jeunes accueillis et la parution des derniers textes de référence, amènent les établissements à repenser leurs prestations en dispositifs. Profonde mutation dans les approches traditionnelles des établissements, le passage en dispositifs demande diversifications, réflexions et approches innovantes pour proposer des prestations adaptées et porteuses de sens afin de fédérer les équipes autour de cette évolution sensible de leur projet d'établissement.

### Thèmes

- Les raisons et les enjeux de la nécessité de diversification et d'évolution en dispositifs
- Les textes de référence
- Evoluer d'une logique d'établissement vers un dispositif institutionnel permettant des réponses diversifiées aux besoins spécifiques et évolutifs de l'utilisateur
- Les différentes formes de diversification pour construire un ensemble de prestations adaptées dans tous les champs des attentes et besoins de l'utilisateur
- Construire la diversification à partir de la problématique de l'utilisateur et des ressources du territoire
- Les partenaires de la mise en œuvre de la diversification
- Organiser et gérer dans des pratiques innovantes la diversification au niveau de la gouvernance de l'institution, des financeurs, des institutionnels, des équipes, des usagers, des familles et des partenaires
- Les opportunités pour l'établissement et les professionnels de l'évolution en dispositif
- Accompagner les équipes aux changements et gérer la transition

- La fonction de coordination et les compétences professionnelles à développer
- Donner du sens et informer sur l'accompagnement diversifié auprès des acteurs

### ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

- Préparer la transition de l'établissement vers l'évolution en dispositif
- Définir les conditions et les axes de changement dans le cadre de l'accompagnement diversifié.



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

## CRÉER UNE UNITÉ « APRÈS CANTOU OU COCON » À MOYENS CONSTANTS

Lorsque les résidents accueillis en « CANTOU » pour une démence de type Alzheimer ou pathologies apparentées, glissent vers une grabatisation, leur sortie de l'unité pose un réel problème pour les familles, et les équipes. Le retour sur un service d'EHPAD est vécu comme un « laisser tomber ».

Cette formation Action « clé en main » permettra à l'équipe pluridisciplinaire de mettre en place le projet d'après CANTOU à moyens constants.

### Thèmes

Le formateur, partant de son expérience réussie, possède les outils et méthodes pour la mise en oeuvre du projet COCON.

Il se positionnera comme formateur-consultant pour aider les équipes dans l'élaboration de leur projet, notamment sur les points suivant :

- Un projet cohérent dans la logique de parcours et de bienveillance de l'utilisateur
- Définir, organiser et mettre en œuvre les besoins spécifiques : locaux affectés à cette activité, nombre de lits, nombre de professionnels, horaires des plannings, équipements spécifiques.
- Le travail collaboratif avec les équipes
- Écrire le projet
- Développer le projet à moyens constants dans sa mise en oeuvre

Personnes concernées  
EQUIPE  
PLURIDISCIPLINAIRE OU  
EQUIPE PROJET

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis



Réalisation  
La dernière journée  
de formation valide  
la mise en oeuvre  
du projet

Support de formation  
OUTILS ET MÉTHODES DU  
FORMATEUR,  
DIAPORAMAS,  
TÉMOIGNAGES VIDÉO.

RENDU  
ATTENDU

La mise en place d'un «COCON» à moyens constants.

DURÉE  
3 JOURS

## SSIAD : SOUTENIR ET ACCOMPAGNER LES AIDANTS

Personnes concernées  
TOUT PERSONNEL  
DE SSIAD

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

Réflexion  
Les  
professionnels  
réfléchissent  
aux pratiques  
professionnelles à  
améliorer pour une  
meilleure qualité  
d'accompagnement  
des aidants.



Support de formation  
«LE GUIDE  
DE L'ACCOMPAGNEMENT DES  
AIDANTS»

La plupart des personnes âgées ont un aidant en permanence ou ponctuellement à leurs côtés. Le statut des aidants est très peu reconnu, leur rôle étant assimilé à un devoir naturel, acteurs invisibles et pourtant maillons indispensables au maintien à domicile. Sans aidants, le maintien à domicile n'est plus envisageable. Le rôle du personnel du SSIAD à leurs côtés devient alors une condition sine qua non de la possibilité du maintien au domicile de la personne âgée. Les professionnels sont souvent garants du non-passage à l'acte maltraitant car en position de confidents, conseillers, parfois boucs émissaires. L'objectif de cette formation est d'aider et donner des solutions aux équipes pour soutenir les aidants, même lorsque les relations sont difficiles.

### Thèmes

- L'intégration des aidants, de leur aide et / ou accompagnement dans le projet porté par la structure
- Evaluer la situation de l'aidant familial
- Les actions d'information et d'orientation à mettre en œuvre
- Le profil des aidants, les besoins et attentes
- Poser les règles du jeu avec les aidants dès l'admission
- La complémentarité entre les aidants et les professionnels
- Faciliter le recours aux dispositifs d'accompagnement, de soutien et de répit voir de réorientation
- La prévention, le repérage et la gestion du risque de maltraitance
- L'action des professionnels au quotidien avec les aidants
- Les ratés de la communication avec les aidants
- La gestion des situations sensibles
- Le soutien des professionnels dans leur aide aux aidants
- Gérer une situation délicate avec un aidant

### ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

- Mettre en place des démarches et des pratiques permettant à un aidant de se sentir soutenu et accompagné
- Savoir gérer les situations délicates avec un aidant



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

# METTRE EN PLACE L'ACCOMPAGNEMENT THÉRAPEUTIQUE NON MÉDICAMENTEUX

La réduction de la prescription des neuroleptiques dans la maladie d'Alzheimer constitue une priorité en matière de prévention de l'iatrogénie évitable et d'amélioration de la qualité de vie des personnes âgées. En France, l'objectif est de diviser par 3 les prescriptions de neuroleptiques dans la maladie d'Alzheimer. Cette formation permettra aux participants de connaître les méthodes et moyens pour mettre en place l'accompagnement non médicamenteux de la maladie d'Alzheimer.

## Thèmes

- Les arguments en faveur du projet d'accompagnement thérapeutique non médicamenteux
- Le principe de l'accompagnement : l'attitude thérapeutique, les activités thérapeutiques et l'accompagnement multifactoriel
- La démarche de réflexion personnalisée dans l'approche non-médicamenteuse

Les champs d'intervention de l'accompagnement non médicamenteux dans le cadre de :

- l'attitude de communication et de premières intentions
- l'accompagnement en soins
- la stimulation cognitive et sensorielle
- l'animation et les activités
- la thérapie comportementale

Les implications de la mise en place du projet d'accompagnement thérapeutique non médicamenteuse dans :

- Le projet de vie sociale, d'animation et d'activités
- Le projet médical et de soins
- Le projet hôtelier
- Le projet architectural
- Le projet prévention et de gestion des risques
- Les indicateurs de qualité de l'accompagnement thérapeutique non médicamenteux

www.axaide.pro  
Mail : contact@axaide.pro

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46

Personnes concernées  
EQUIPE  
PLURIDISCIPLINAIRE

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis



Réalisation  
Les participants définissent le projet d'accompagnement thérapeutique non médicamenteux adapté à leur contexte d'établissement

Support de formation  
LE MANUEL « APPROCHE  
THÉRAPEUTIQUE NON  
MÉDICAMENTEUSE  
DE LA MALADIE  
D'ALZHEIMER ».

## ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

- Penser la combinaison entre elles des thérapies non médicamenteuses pour construire un projet global, harmonisé et approprié par l'équipe de professionnels.
- Améliorer la qualité de vie des usagers atteints par la maladie d'Alzheimer et autres démences.

# Évaluation externe



UNE ÉQUIPE  
D'ÉVALUATEURS EXTERNES  
PLURIDISCIPLINAIRES EXPERIMENTES DANS TOUS LES  
SECTEURS DU SOCIAL ET MEDICO-SOCIAL.

---

UNE QUALITÉ DE RÉDACTION DE NOS RAPPORTS  
D'ÉVALUATION EXTERNE PLUSIEURS FOIS SALUÉE PAR LES  
AUTORITÉS.

Outre le fait de répondre à la commande administrative,  
nous faisons de votre évaluation externe un outil de  
management de changement pour les directions.

Nous contacter :

---

AX'AIDE Evaluation

---

136 rue Pelleport  
75020 PARIS

---

01.76.50.42.42  
contact@axaide.pro  
www.axaide.pro

---





# Démarche qualité et référent qualité

La qualité : sujet exigeant, incontournable et omniprésent dans les établissements et services.



PROFESSIONNALISER LES ACTEURS DE LA QUALITÉ EST DEVENU UNE NÉCESSITÉ.

DURÉE  
3 JOURS

Personnes concernées  
RÉFÉRENT QUALITÉ,  
CADRES ET DIRECTION

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

Réflexion  
Réflexion sur  
les pratiques,  
organisations,  
méthodes et outils à  
faire évoluer



Support de formation  
LE MANUEL « RÉFÉRENTIEL  
QUALITÉ DANS LE  
SECTEUR SOCIAL ET  
MÉDICO SOCIAL »

## METTRE À JOUR SON RÉFÉRENTIEL AVANT DE LANCER LA PROCHAINE ÉVALUATION

La première évaluation interne et externe ainsi que l'évolution des textes de référence et la parution de nouvelles recommandations de bonnes pratiques professionnelles amènent l'établissement à faire évoluer son référentiel à partir des acquis de sa démarche qualité. La qualité a évolué depuis la dernière évaluation interne.

L'objet de cette formation est de réaliser la mise à jour du référentiel à partir de la situation actuelle de l'établissement et les exigences qualité du secteur social et médico-social pour aller plus loin dans la démarche d'amélioration continue de la qualité.

### Thèmes

- Enjeux du référentiel pour la dynamique et les résultats de l'évaluation
- Analyse du référentiel actuel et points à faire évoluer
- La structuration du référentiel
- Les objectifs, les indicateurs qualitatifs et quantitatifs, les preuves
- Les champs à évaluer dans les 4 domaines incontournables
- La prise en considération des textes de références et des recommandations de bonnes pratiques professionnelles
- Evaluer la pertinence, l'efficacité, l'efficience, la cohérence et l'impact des pratiques
- La traçabilité et la gestion documentaire
- Le management de la dynamique de la qualité
- La participation de tous les acteurs à la démarche
- Le suivi du Plan d'Amélioration Continue de la Qualité
- Le rapport d'évaluation
- La communication autour de la démarche qualité

### ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

- Faire évoluer son référentiel qualité pour continuer la dynamique d'amélioration continue de la qualité
- Mobiliser les équipes autour de nouveaux enjeux qualité



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

# FORMATION ACTION POUR RÉALISER SON ÉVALUATION INTERNE

DURÉE  
**12 JOURS**  
(4 + 3 + 3 + 2)

La méthode APPUI, (Amélioration Permanente des Pratiques et Usages Interdisciplinaires) est mise en place dans plusieurs centaines d'établissements du secteur.

L'ensemble des directions des établissements est unanime : « Outre l'aspect commande administrative, la méthode APPUI est avant tout un formidable outil de management et d'accompagnement aux changements ».

L'évaluation externe des établissements ayant adoptée la méthode APPUI confirme la parfaite adéquation de la méthode et de ses outils aux recommandations ANESM.

Ses outils simples et opérationnels, fournis lors de la formation, permettent d'initier la démarche qualité de manière structurée et repérée, de réaliser l'évaluation, de rédiger le rapport d'évaluation interne en respect du cahier des charges ANESM et d'anticiper l'évaluation externe par la mise en place d'un plan d'amélioration continue de la qualité. La méthode assure la pérennité de la dynamique institutionnelle et l'implication des équipes entre les différentes évaluations.

Cette formation-action permettra de mettre en place cette dynamique petit à petit au sein de l'établissement sur plusieurs mois.

## Thèmes

Pour chaque thématique abordée, des exercices d'application permettent aux participants d'assurer leurs connaissances et savoir-faire pour réussir ensuite à créer la dynamique d'équipe pluridisciplinaire d'amélioration continue de la qualité.

**RENDU  
ATTENDU** : Le référentiel propre à la structure  
: L'évaluation interne participative  
: Le rapport d'évaluation

Personnes concernées  
GROUPE QUALITÉ DE  
L'ÉTABLISSEMENT, OU  
RÉFÉRENTS QUALITÉ DE  
PLUSIEURS  
ÉTABLISSEMENTS

Méthode utilisée  
pour la validation des acquis



Réalisation  
Mise en place  
progressive des  
méthodes et outils  
de la démarche  
qualité

Support de formation  
«LA MÉTHODE APPUI :  
METHODES ET  
OUTILS ».

## ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

- Anticiper la prochaine évaluation interne.
- Mettre en place la démarche qualité, réaliser l'évaluation interne et son rapport dans le respect des recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM et du cahier des charges de l'évaluation externe.
- Faire de la démarche qualité un outil dynamique et approprié par les équipes .

www.axaide.pro  
Mail : contact@axaide.pro

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46

DURÉE  
2 JOURS

## RÉALISER OU REVISITER SON QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Personnes concernées  
DIRECTION ET  
RÉFÉRENT QUALITÉ

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

Réalisation  
Réaliser son  
questionnaire de  
satisfaction



Support de formation  
LE MANUEL  
« TECHNIQUES DU  
QUESTIONNAIRE  
DE SATISFACTION »

Dans une optique de démarche qualité, la plupart des questionnaires de satisfaction s'avèrent peu utiles. En effet, leurs résultats montrent en général que l'ensemble des personnes sont satisfaites.

Rédiger un questionnaire de satisfaction nécessite des techniques de rédaction particulières pour en faire un véritable outil d'expression des usagers sur lequel l'établissement peut s'appuyer dans sa démarche qualité.

### Thèmes

- Les différents types de questionnaires
- Les différents destinataires : usagers, familles, personnels, partenaires
- Les différentes occasions pour utiliser un questionnaire de satisfaction
- La fréquence du questionnaire
- Cadrer le questionnaire
- Choisir le mode d'administration
- La question de la représentativité
- Les techniques de questionnement
- Les techniques d'écriture
- Les techniques de dépouillement
- Le test du questionnaire
- Les outils informatiques gratuits pour faciliter les différentes étapes du questionnaire
- Adapter le questionnaire aux usagers
- Utiliser les questionnaires pour l'évaluation interne et le suivi de la qualité

### ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

- Elaborer un questionnaire de satisfaction apportant des éléments qualitatifs et quantitatifs utiles à la démarche qualité.
- Connaître les techniques de rédaction et d'élaboration propres au questionnaire de satisfaction



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

# CRÉER LA CULTURE DE LA QUALITÉ AUPRÈS DES PERSONNELS

DURÉE  
2 JOURS

Il ne saurait y avoir qualité sans les professionnels qui la mettent en oeuvre au quotidien. Par ailleurs, les recommandations de bonnes pratiques professionnels de l'ANESM préconisent que :

- les personnels soient associés à l'évaluation interne.
- la démarche qualité entre dans le fonctionnement quotidien de l'établissement.

Cette formation permettra aux personnels de comprendre le sens, les méthodes et outils de la démarche qualité pour eux y adhérer et la faire vivre dans le quotidien de l'établissement.

## Thèmes

Les enjeux de la qualité :

- L'historique de la qualité et ses enjeux
- Les obligations légales, les textes de référence, les recommandations de bonnes pratiques professionnelles
- Les engagements auprès des usagers
- Les obligations individuelles et collectives des professionnels et de l'établissement : participation, mise en oeuvre, traçabilité, ...
- Le principe de la roue de Deming

Les conséquences sur les pratiques :

- Un état d'esprit positif
- Les sujets incontournables de la qualité
- La pensée à partir des attentes et besoins des usagers
- La démarche d'amélioration continue de la qualité
- L'inscription de la qualité dans des objectifs qualité visés et le suivi par indicateurs
- Le respect des droits de l'utilisateur
- Une démarche participative

www.axaide.pro  
Mail : contact@axaide.pro

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46

- Personnes concernées
- ENSEMBLE DES PERSONNELS
- Méthode utilisée pour la validation des acquis



QCM  
Contrôle continu  
des connaissances  
acquises  
pendant la formation

- Support de formation « DÉMARCHE QUALITÉ DANS LE SECTEUR SOCIAL ET MÉDICO-SOCIAL ».

## ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

- Former l'ensemble des professionnels aux sens et enjeux de la qualité
- Faire de la démarche qualité un état d'esprit et un repère éthique professionnel partagé et approprié par l'équipe pluridisciplinaire

DURÉE  
2 JOURS

Personnes concernées  
DIRECTEUR, CADRES,  
RÉFÉRENTS QUALITÉ

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

RÉFLEXION  
Planification  
des actions  
d'entretien de la  
dynamique qualité



Support de formation  
« METHODES ET OUTILS  
POUR ENTREtenir LA  
DYNAMIQUE QUALITÉ »

## ENTREtenir LA DYNAMIQUE QUALITÉ

Le Plan d'Amélioration Continue de la Qualité est en «panne».

La dynamique qualité est en berne.

Pour éviter cet écueil, il convient d'entretenir la dynamique institutionnelle entre 2 évaluations.

Cette formation-action permettra à chaque participant d'identifier les solutions pour relancer la dynamique qualité à partir de la situation de son institution.

### Thèmes

- Les risques de la perte de la dynamique qualité
- Rôles et missions du référent qualité au lendemain de l'évaluation
- Le soutien indispensable de l'encadrement
- Faire vivre le Plan d' Amélioration Continue de la Qualité
- Articuler la qualité au fonctionnement régulier de l'établissement
- La délégation de suivis de la qualité aux personnels
- Le discours qualité permanent
- La Démarche qualité : créer un état d'esprit auprès de tous les acteurs
- Les évaluations internes permanentes et ponctuelles
- La prise en considération des nouvelles recommandations de bonnes pratiques du secteur
- La communication interne autour de la qualité
- La planification des actions d'entretien de la dynamique qualité
- Le tableau de bord de la qualité
- Le temps à consacrer à la dynamique qualité

### ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

- Entretenir ou relancer la dynamique qualité institutionnelle après les évaluations.
- Mettre en place la continuité de la culture qualité dans l'organisation quotidienne de l'établissement.



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

# FORMER VOS RÉFÉRENTS QUALITÉ

PROFESSIONNALISER  
VOS RÉFÉRENTS QUALITÉ

DURÉE  
5 JOURS

Accompagner la mise en place, obtenir l'adhésion des personnels aux nouvelles exigences des législateurs et financeurs, cela nécessite de solides compétences techniques et méthodologiques pour la personne qui pilote la démarche qualité dans son établissement. Un incontournable pour mener à bien ses missions de référent qualité essentielles pour le référent qualité.

## Thèmes

- Les bases de connaissances indispensables au référent qualité
- Rôles et missions du référent qualité
- Le soutien de la direction
- L'emploi du temps «type» du référent qualité
- La connaissance des recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM
- Réaliser l'information sur la démarche qualité auprès de l'ensemble du personnel
- Préparer ses outils de référent qualité
- Prendre en main son groupe qualité
- Maîtriser sa technique d'animation
- Les difficultés habituelles à surmonter
- La dynamique d'établissement à mettre en route
- Les phases descriptives, évaluatives et d'amélioration de la qualité
- Les thèmes incontournables à aborder
- Réaliser son référentiel d'établissement
- Les indicateurs de la qualité
- Méthodes pour évaluer la pertinence
- L'efficacité, l'impact et l'efficacité des pratiques et organisations
- Organiser l'évaluation avec les personnels
- Rédiger le rapport d'évaluation : le fond et la forme
- Mettre en place un plan d'amélioration de la qualité
- Le décret du 15 mai 2007 : cahier des charges de l'évaluateur externe et de l'établissement.

www.axaide.pro  
Mail : contact@axaide.pro

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46

- Personnes concernées  
DIRECTION, CADRE  
ET RÉFÉRENT QUALITÉ
- Méthode utilisée  
pour la validation des acquis
-  QCM  
Contrôle continu  
des connaissances  
acquises  
pendant la formation
-  Rédaction d'un écrit  
Remise du certificat  
de validation  
des compétences  
professionnelles de  
référent qualité après  
remise d'un mémoire
- Support de formation  
«LE MANUEL DU  
RÉFÉRENT QUALITÉ» ET LES  
OUTILS FOURNIS PAR LE  
FORMATEUR

## ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

- Maîtriser les savoirs, savoir-faire et savoir-être indispensables au référent qualité dans sa mission de pilotage et de mise en place de la démarche qualité.
- Se professionnaliser en tant que référent qualité pour mener l'évaluation interne et rédiger le rapport d'évaluation

DURÉE  
3 JOURS

Personnes concernées  
RÉFÉRENT QUALITÉ

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

QCM  
Contrôle  
continu des  
connaissances acquises  
pendant la formation



Support de formation  
«TECHNIQUES DE  
PERFECTIONNEMENT DU  
RÉFÉRENT QUALITÉ»

## RÉFÉRENT QUALITÉ : NIVEAU PERFECTIONNEMENT

Vous êtes référent qualité de votre établissement.  
L'évaluation interne a été réalisée.

Les exigences en matière d'amélioration continue de la qualité se sont accrues pour les établissements.  
L'avenir de la dynamique acquise repose sur le référent qualité. Il doit utiliser d'autres méthodes et techniques ponctuelles et perennes.  
Approfondissez, consolidez vos connaissances.

### Thèmes

La démarche d'amélioration continue après les évaluations :

- Maîtriser le cahier des charges de l'évaluation externe
  - Les suites du rapport d'évaluation interne
  - Entretenir la dynamique après l'évaluation interne
  - Intégrer les conclusions du rapport d'évaluation externe
  - Les évolutions de missions du groupe qualité et du référent
  - Le suivi à mettre en place autour du PACQ
- Compléter ses méthodes et techniques de référent qualité
- Les évaluations internes permanentes, ponctuelles,
  - Les techniques d'évaluation particulières à la qualité
  - La notion de processus
  - Les besoins des personnels en termes de communication autour de la démarche qualité

- Les techniques de déploiement de la démarche qualité dans le quotidien des professionnels
- Les techniques d'analyse de dysfonctionnement

### ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

- Perfectionner ses techniques de référent qualité pour assurer la continuité de la dynamique qualité.



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

## ORGANISER DES ÉVALUATIONS CROISÉES ENTRE ÉTABLISSEMENTS : UN MOYEN D'ENTREtenir LA DYNAMIQUE QUALITÉ ET FORMER À LA CULTURE QUALITÉ

Moyen de faire vivre la dynamique entre les différentes évaluations officielles, de faire le point sur les améliorations menées après les évaluations internes et externes, la réalisation d'évaluations croisées est également un moyen de former des professionnels aux exigences de qualité dans leur propre fonction d'encadrement. Cette formation, inspirée de celle des évaluateurs externes, permettra à chaque participant d'acquérir les connaissances nécessaires au management de la qualité

### Thèmes

- Les principes de l'évaluation croisée
- Les enjeux d'une évaluation croisée
- Les conditions de réussite d'une évaluation croisée
- Les outils de l'évaluation croisée
- L'organisation des évaluations croisées
- Les connaissances indispensables pour réaliser une évaluation croisée dans les thématiques incontournables de la qualité :
  - La démarche continue d'amélioration de qualité et l'évaluation interne
  - Les modalités d'animation, de réflexion et de rédaction du projet d'établissement
  - La qualité des accompagnements
  - La personnalisation de l'accompagnement
  - L'ouverture de l'établissement
  - Les modalités d'expression individuelle et collective des usagers
  - Les droits des usagers
  - La prévention des risques

- Personnes concernées
- DIRECTION,  
ENCADREMENT,  
RÉFÉRENT QUALITÉ

- Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis



Réalisation  
La remise  
d'un rapport  
d'évaluation croisée

- Support de formation  
«RÉALISER UNE  
ÉVALUATION  
CROISÉE»

### ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

- Former des professionnels encadrants aux exigences de la qualité pour utiliser ces nouvelles compétences en inter établissements mais également au service du plan d'amélioration de la qualité de son propre établissement

www.axaide.pro  
Mail : contact@axaide.pro

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46



# La communication simple et pictographiée

Troubles de la parole,  
handicaps de communication,  
de lecture, intellectuel...  
Enfants, adultes, primo-accédants,  
personnes âgées...

Comment compenser le handicap  
de communication ?



Alors que les lois sur l'accessibilité sont d'actualité, qu'avons-nous adapté pour permettre l'accessibilité à la communication et au langage pour nos publics ?

---

Des solutions existent et sont déjà utilisées dans de nombreux pays :

- Simplifier le langage utilisé sans infantiliser .
- Utiliser un langage visuel pictographié pour la compréhension.



Nos formations permettent de rendre accessible la communication aux personnes en situation de handicap de communication, même à un niveau bas de relation avec l'autre.

---

Les réalisations de stage favorisent la mise en pratique rapide au retour de formation et le partage opérationnel avec les autres membres de l'équipe pluridisciplinaire.

DURÉE  
3 JOURS

Personnes concernées  
TOUT PROFESSIONNEL  
DE L'ÉQUIPE PLURI-  
DISCIPLINAIRE

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

Réalisation  
Au fur et à mesure de la for-  
mation, chaque participant  
crée ses outils



Support de formation  
«LA COMMUNICATION  
SIMPLE ET  
PICTOGRAPHIÉE» ET LES  
OUTILS FOURNIS PAR LE  
FORMATEUR

# TOUTES LES FORMATIONS SONT ORGANISÉES SOUS LE MÊME FORMAT

## Journée 1 :

La communication  
simple et pictogra-  
phiée : ce qu'il faut  
savoir.

## Journée 2 :

Conception de  
l'outil adapté en  
fonction du sujet  
traité.

## Journée 3 :

Réalisation de l'outil.

## INFORMER LES USAGERS SUR LES RISQUES DE MALTRAITANCE PAR LES PICTOGRAMMES



Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles prévoient que la prévention du risque de maltraitance fasse l'objet d'une information auprès des usagers. En effet, l'usager, principale victime en cas de maltraitance, doit pouvoir identifier, nommer une situation de maltraitance à laquelle il serait confronté et savoir à qui et comment en parler.

Donner du concret à la situation de maltraitance par le pictogramme sera un support privilégié de cette démarche de prévention et de gestion de ce risque auquel les usagers peuvent être exposés au quotidien.

RENDU  
ATTENDU

Un livret pictographié des situations de  
maltraitance auxquelles l'usager peut être  
confronté et les solutions à sa disposition.



**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

136 rue Pelleport - 75020 PARIS

## RECUEILLIR LES ATTENTES ET BESOINS DE L'USAGER GRÂCE AUX PICTOGRAMMES

Avant même de parler de projet personnalisé, la formulation de ses attentes et besoins par l'utilisateur est le point essentiel sur lequel les professionnels s'appuient pour rendre l'utilisateur co-acteur de son projet.

La communication simplifiée et pictographiée permettra aux professionnels de se doter d'outils favorisant l'expression des attentes par l'utilisateur lui-même.

Cet outil permettra également d'assurer la traçabilité de cette parole incontournable de l'utilisateur dans la personnalisation des projets.

**RENDU ATTENDU** : Un outil en langage facile et pictographié pour permettre à l'utilisateur d'exprimer ses besoins et attentes.



## UN PROJET PERSONNALISÉ SIMPLE, VISUEL, PICTOGRAPHIÉ

Rendre co-auteur, donner du sens, motiver pour atteindre les objectifs, évaluer leur réalisation... La participation de la personne au projet personnalisé nécessite de rechercher des formes de communication adaptées, dès lors que les capacités d'expression et/ou d'élaboration intellectuelle des personnes sont limitées (extrait de la recommandation ANESM « Les attentes de la personne et le projet personnalisé »).

Mettez les contenus du projet à portée de la compréhension et du quotidien de l'utilisateur et le rendre co-acteur par la communication simplifiée et pictographiée pour le faire vivre dans le quotidien.

**RENDU ATTENDU** : Un projet personnalisé visuel à placer dans l'environnement quotidien de l'utilisateur.



DURÉE  
3 JOURS

## LES OUTILS DE LA LOI 2002 EN PICTOGRAMMES

Faites de votre Livret d'accueil / Règlement de fonctionnement / Charte des droits et des libertés / Contrat de séjour... des outils adaptés au public accueilli dans leur fond, leur forme et leur compréhension.



**RENDU ATTENDU** : Les outils de la loi 2002 traduits en langage simple et pictographié.

## UN CVS ADAPTÉ À LA COMMUNICATION DES USAGERS PAR LES PICTOGRAMMES

Il appartient aux établissements de faciliter l'expression collective des usagers en laissant une large place au président du CVS. Les représentants des usagers doivent pouvoir compter sur le soutien de l'établissement dans l'adaptation de la communication utilisée lors des CVS. Le langage simple et pictographié pour tous les membres du CVS permettra au président de jouer pleinement son rôle de représentant de la parole et des questions des usagers.

**RENDU ATTENDU** : Expliquer ce qu'est le CVS aux usagers, son fonctionnement et ses contenus, préparer le CVS en l'alimentant de la parole et des questions des usagers, aider le président à établir son ordre du jour et un compte rendu.  
Le tout en communication simple et pictographiée.



**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

136 rue Pelleport - 75020 PARIS

## ACCOMPAGNER L'USAGER À SA SANTÉ PAR LES PICTOGRAMMES

Rendre effectif le droit pour la personne à une information claire et adaptée sur sa santé, sur les prestations de soins, leur utilité, leur urgence éventuelle, et ses traitements.

Permettre une meilleure expression et compréhension dans les échanges des usagers avec le corps médical et para-médical.

Fiches métier des soignants, carnet de santé, fiches soins et médicaments ... pictographiés, l'accompagnement de la personne à sa santé foisonne d'idées et d'outils à développer tant pour les personnels de soin que les personnels éducatifs.

RENDU  
ATTENDU

Des outils de communication adaptés pour soutenir l'usager dans sa compréhension de sa santé.



## DES OUTILS PÉDAGOGIQUES, LUDIQUES EN PICTOGRAMMES POUR LES APPRENTISSAGES SOCIAUX

Habilités sociales, comportements inadaptés, autonomie, apprentissage des conduites attendues, de la sécurité, du planning d'activités, de ses droits, possibilités de communication dans le milieu ordinaire.... Une multitude d'applications, des effets surprenants d'efficacité et de rapidité d'apprentissage pour l'usager. Classeur de communication, livrets d'accompagnement, pictogrammes mobiles, fixes, jeux, exercices ludiques...

RENDU  
ATTENDU

De outils pictographiés pour soutenir l'action des professionnels dans l'apprentissage des comportements sociaux et comportements inadaptés, dans l'accès à l'autonomie et au lien social et citoyen.



# ESAT/EA

Nos programmes, visent à répondre au difficile équilibre que doivent nécessairement trouver les établissements entre leur mission médico-sociale et leur viabilité économique.

Face aux enjeux multiples et problématiques auxquels les institutions doivent faire face, les programmes suivants couvrent les nécessités d'adaptation :

---

Au contexte économique, avec notamment la concurrence internationale qui mène à une diminution des marchés industriels et entraîne les établissements à ré-interroger leur fonctionnement, leur organisation et leur démarche commerciale afin d'être perçus par la clientèle et les fournisseurs comme acteurs de l'économie locale.

---

A la diversification du public accueilli qui présente des profils, des parcours, des besoins et attentes hétéroclites et répondre aux problématiques spécifiques de chaque travailleur dans le respect de l'éthique médico-sociale.

---

DURÉE  
3 JOURS

# OUTILS DE COMMUNICATION COMMERCIALE : RÉVISER, AMÉLIORER, CRÉER

Personnes concernées  
TOUT  
PROFESSIONNEL  
CHARGÉ DE LA  
COMMERCIALISATION

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

Réalisation  
Des ateliers papiers  
crayon pour réaliser  
l'ébauche de nouveaux  
outils à développer



Support de formation  
LA BOÎTE À  
OUTILS/TECHNIQUES DE  
" COMMUNICATION  
COMMERCIALE EN ESAT/EA".

Tout ESAT ou EA possède des outils et supports de communication pour prospecter et fidéliser ses clients. Sont-ils efficaces, encore d'actualités, cohérents entre eux, inscrits dans une logique d'ensemble ? Quelles sont les améliorations à apporter à la communication commerciale de l'ESAT dans son fond, sa forme et sa stratégie ?

Cette formation permettra à chaque participant de faire le point sur ses outils de communication commerciale et d'envisager des évolutions, le cas échéant.

## Thèmes

- Les différentes formes de la communication commerciale écrite, verbale, virtuelle et invisible
- travailler l'image de l'établissement
- Un outil indispensable à toute activité commerciale
- Les contenus de la communication attendue par les clients
- Les techniques de communication visuelle
- Les outils de communication, d'aide à la vente, au service de l'entretien des relations commerciales, au service de l'image de l'ESAT : objectifs, contenus, formes
- Revisiter ses outils actuels : points forts, points à améliorer, les manquants, les redondants
- Réaliser un plan de communication commerciale cohérent entre ses diverses actions
- Les indicateurs qualité de la communication commerciale

## ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

- Faire l'inventaire de ses outils actuels, envisager leurs améliorations, créer d'autres outils complémentaires, organiser le tout dans un plan de communication commerciale.



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

# REVISITER LA RENTABILITÉ DE SON APPROCHE TARIFAIRE ET DE SES DEVIS

DURÉE  
3 JOURS

Réaliser le diagnostic de sa politique tarifaire par l'analyse de sa politique de prix et de rentabilité et l'efficacité de ses devis sont les clés de voûte de l'activité commerciale de l'ESAT.

Impact garanti sur le taux de transformation et la rentabilité de l'ESAT !

## Thèmes

- Comprendre les éléments de sa comptabilité analytique
- Les différents coûts, Méthodologie de calcul des coûts, Stratégie, Politique de prix et positionnement de l'ESAT
- Les techniques de calcul de prix
- Les différentes politiques de prix
- Les actions d'amélioration à apporter à sa politique tarifaire
- Annoncer une augmentation de tarif
- Revoir son tarif
- La lecture du « devis » et les besoins du client
- Présenter un devis vendeur, « pro » et qui fait la différence
- S'organiser autour de la gestion et le suivi des devis
- Présenter et défendre son prix lors de la négociation du devis

- **Personnes concernées**
- TOUT PROFESSIONNEL RESPONSABLE DE LA RÉDACTION DE DEVIS

- **Méthode utilisée pour la validation des acquis**



**Réalisation**  
Chaque participant travaillera à partir de sa propre situation afin d'envisager les améliorations à y apporter

- **Support de formation**
- POLITIQUE TARIFAIRE RENTABLE EN ESAT

## ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

- Revisiter sa politique tarifaire d'un point de vue comptable, gestionnaire et commercial.
- Envisager les mesures d'amélioration.
- Réaliser des devis « vendeurs » propices à l'acceptation du client.
- Être à l'aise dans ses négociations de devis et garder la maîtrise de ses tarifs.

www.axaide.pro  
Mail : contact@axaide.pro

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46

DURÉE  
3 JOURS

## PERFECTIONNER SES TECHNIQUES DE VENTE DES PRESTATIONS DE L'ESAT

**Personnes concernées**  
TOUT PROFESSIONNEL  
AMENÉ À VENDRE

**Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis**

Mise en situation  
Cette formation est  
entièrement basée sur  
la mise en pratique  
des techniques de  
communication de la  
vente, seule manière  
d'acquérir les techniques  
de vente de façon  
efficace  
et pertinente.



**Support de formation**  
"LES SEPT FAMILLES  
DE LA VENTE"  
METHODOLOGIE  
D'APPRENTISSAGE DE LA  
VENTE CONÇUE PAR LE  
FORMATEUR

Traiter d'égal à égal avec un client lui-même formé aux techniques de vente est un enjeu de compétence indispensable à la pérennité de l'ESAT.

Contrairement à l'idée reçue « On est commercial ou on ne l'est pas, il faut avoir ça dans le sang », vendre est un métier. Comme tout métier, il s'apprend.  
Cette formation 20% théorie/80% pratique permettra à chaque participant de progresser dans ses techniques de vente.

### Thèmes

Techniques, astuces et solutions dans les différentes étapes de la vente :

- La prise de contact
- La recherche de besoins
- L'argumentation des prestations de l'ESAT / EA
- Les objections
- L'argumentation et les objections liées aux handicaps
- La défense de son prix
- La conclusion de la vente

### ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

- Se former et se perfectionner à l'entretien de vente
- Maîtriser les mêmes techniques de négociation que son client .



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

# LES BASES DU MANAGEMENT D'ÉQUIPE POUR GÉRER SON ÉQUIPE DE TRAVAILLEURS

Le manuel « ABC du management d'une équipe de travailleurs », écrit par nos consultants permettra au moniteur de mieux se situer, gérer et manager les énergies de son équipe et en faire une force positive.  
Un stage toujours très apprécié des moniteurs !

## Thèmes

- Rôle et mission du moniteur dans sa fonction de manager
- Les différents styles de management
- Le manager de proximité et du facteur humain
- La posture de manager du moniteur
- Analyser les différentes personnalités de son équipe de travailleurs pour mieux manager l'ensemble
- La communication avec l'équipe
- Faire progresser ses travailleurs, son équipe
- Savoir mener les différents types d'entretien avec les travailleurs
- Organisation du travail pour mieux manager
- Manager en situation difficile
- La bientraitance managériale du moniteur

Personnes concernées  
MONITEURS  
D'ATELIER

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis



Réflexion  
Les tests  
personnels pour  
situer les points forts  
et ceux à améliorer  
dans le management  
de son équipe de  
travailleurs

Support de formation  
LE MANUEL "ABC  
DU MANAGEMENT  
D'ÉQUIPE DE  
TRAVAILLEURS".

## ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

- Maîtriser les techniques de management opérationnelles afin d'améliorer la qualité d'encadrement de l'équipe de travailleurs.

www.axaide.pro  
Mail : contact@axaide.pro

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46



# NOS FORMATIONS A DESTINATION DES PERSONNES ACCUEILLIES

## Méthodes et Outils pédagogiques

L'objectif n'est pas de multiplier les thèmes abordés mais d'inscrire le programme de formation dans une réelle démarche d'apprentissage « mieux vaut moins, mais mieux » .

La pédagogie est adaptée à chaque public. Elle utilise des techniques d'animation séquencées, variées et ludiques.

Elle vise à être plus efficace par l'utilisation des trois canaux d'apprentissage simultanément : visuel, auditif et kinesthésique.

## Le formateur

Le formateur positionné sur une formation est toujours un professionnel d'expérience des publics formés.

Il est en mesure de s'adapter aux personnalités et capacités d'apprentissage de chacun des participants, à leur rythme grâce à la souplesse acquise par les différents méthodes et outils qu'il possède pour aborder une même thématique.

## Validation des acquis de formation

Chaque participant recevra une attestation des acquis de formation rappelant les objectifs de la formation et la manière dont les acquis ont été validés par le formateur.

A titre d'exemples, quelques thèmes abordés :

- La bientraitance
- La citoyenneté
- Accueillir un nouvel usager
- Participer à son projet personnalisé
- Prévention routière
- Les bonnes relations entre usager
- Gérer un conflit
- Etre président ou représentant au CVS
- Hygiène au travail
- Relations de travail avec ses collègues
- Prévention des risques au travail
- Gestes et postures
- Vie affective et sexuelle
- Droits et devoirs des usagers
- Mieux communiquer avec les autres dans le travail
- Les relations de travail entre collègues
- Comprendre le fonctionnement de l'ESAT
- Prévention et gestion du risque de maltraitance

Les programmes sont conçus en collaboration avec vous, compte-tenu de vos besoins spécifiques et du profil des publics à former.

Nous contacter :

01 76 50 42 42

# Former des personnels référents sur des thématiques spécifiques



## Pourquoi former un référent ?

- *Le secteur est devenu exigeant en termes de professionnalisation des personnels.*  
Recommandations, décrets, évaluations externes et internes, gestion des risques, professionnalisation des salariés... Les missions d'information et de formation dédiées au directeur d'établissement sont devenues complexes.  
Le temps est venu de déléguer, de trouver des formes innovantes et performantes de montée en compétence collective de l'équipe.

- *Créer une dynamique d'ensemble cohérente dans l'établissement .*

Personnes-ressources, formateurs, relais d'information et de formation au sein des équipes pluridisciplinaires, partenaires, usagers, voir familles : le référent constitue un relais-transfert de compétences entre professionnels d'une même institution. Sa mission d'écoute, d'observation et de veille fait de lui une personne représentative et distanciée du travail d'ensemble.

- *Une initiative soutenue par les directions.*

L'engagement de la direction est un facteur déterminant pour légitimer et pérenniser la posture et l'action de la personne-ressource. Chaque direction pose les rôles, missions, coopérations, qu'elle souhaite dédier à son personnel ressource en fonction de ses objectifs propres.

- *La formule la plus efficace en termes d'optimisation du budget de formation.*



Nous avons retenu la formation de référents sur des thématiques incontournables et communes à tous les établissements du secteur social et médico-social.

La formule de l'INTRA MUTUALISE entre plusieurs établissements permet aux établissements de former un ou plusieurs référents .

DURÉE  
5 JOURS



Personnes concernées  
TOUT PROFESSIONNEL

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis



Rédaction d'un écrit  
Remise d'un rapport  
pour l'obtention du  
certificat de validation  
de compétences  
professionnelles de  
réfèrent prévention  
des risques



Support de formation  
«LE MANUEL DU RÉFÉRENT  
PRÉVENTION DES RISQUES».

# RÉFÉRENT PRÉVENTION DES RISQUES USAGERS ET PROFESSIONNELS

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012, l'employeur doit désigner un référent en santé et sécurité du travail (SST). La mission de ce référent SST est notamment de participer à la rédaction du Document Unique de Sécurité d'évaluation des risques notamment ceux liés à la protection de la sécurité physique et mentale envers les salariés.

Dans notre secteur social et médico-social, cette démarche communément appelée « prévention des risques psychosociaux » est en lien direct avec la prévention de la maltraitance.

Former un ou plusieurs référents en «prévention des risques» sur les risques liés aux professionnels et aux usagers permettra à l'établissement de développer une culture globale et cohérente des risques inhérents à la vie en établissement dans son ensemble.

## Thèmes

- Le rôle des personnes référentes : son action, ses limites, ses modalités d'intervention
  - Les notions, les réglementations et les enjeux
  - Les principes communs à toutes démarches de prévention et de gestion des risques
  - Méthodologie de lancement de la démarche
  - Les outils nécessaires à la démarche
- Les 4 domaines de prévention des risques
- La prévention des risques professionnels
  - La prévention des risques psycho-sociaux
  - La prévention du risque de maltraitance
  - La prévention du risque liés à la vulnérabilité des usagers
  - Adopter une démarche structurée de gestion des risques
  - Elaborer la gestion globale des risques de l'établissement, une structure opérationnelle, le pilotage de la démarche, les méthodes et outils adaptés
  - Développer la culture de sécurité : dimension culturelle, culture de l'évaluation.
  - Soutenir, communiquer et valoriser les résultats

## ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

- Maîtriser les concepts, méthodes et outils d'analyse des risques professionnels et liés aux usagers dans le but d'engager des actions de diagnostic et d'actions de prévention
- Assurer les missions de référent Prévention des risques professionnels et usagers dans l'établissement



129 rue Michel-Ange  
75016 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

# RÉFÉRENT BIENTRAITANCE / MALTRAITANCE

Le plan de développement de la bientraitance et de renforcement de la lutte contre la maltraitance de Mars 2007 prévoit que les établissements interrogent, informent et forment l'ensemble de leurs personnels sur ces deux notions.

S'engager dans la voie de professionnaliser un référent bientraitance et maltraitance dans son établissement, c'est inscrire ses personnels dans un travail d'interrogation à propos de la bientraitance et la maltraitance.

C'est également légitimer sa démarche institutionnelle de promotion de la bientraitance et prévention du risque de maltraitance.

## Thèmes

- Le rôle des personnes référentes : son action, ses limites, ses modalités d'intervention
- Les textes et recommandations de références et les obligations des établissements
- Maltraitance et bientraitance : 2 notions complémentaires mais distinctes

Les savoirs du référent développés tout au long de la formation :

- La maltraitance : définition, méthodes, outils et moyens pour la prévenir, la repérer et la signaler, travailler avec les équipes autour de cette notion
- La bientraitance : définition, méthodes, outils et moyens pour développer la culture de la bientraitance auprès des équipes et des différents acteurs
- Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles et le bientraitance
- Les 100 mots-clés de la bientraitance et ce qu'il faut savoir en dire
- Communiquer sur le thème, en tant que référent, au sein de l'établissement
- Les outils et techniques d'animation et de formation au service du référent
- Réaliser le retroplanning de ses actions et les présenter à sa direction

www.axaide.pro  
Mail : contact@axaide.pro

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46



- Personnes concernées
- TOUT
- PROFESSIONNEL
- DU SECTEUR SOCIAL
- ET MÉDICO-SOCIAL

- Méthode utilisée
- pour la validation
- des acquis



QCM



Rédaction d'un écrit  
Remise d'un rapport  
pour l'obtention du  
certificat de validation  
de compétences  
professionnelles de  
référent bientraitance  
et maltraitance

- Support de formation
- «LE MANUEL
- DU RÉFÉRENT
- BIENTRAITANCE/  
• MALTRAITANCE»
- ET DE NOMBREUX
- OUTILS REMIS PAR
- LE FORMATEUR.

## ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

- Maîtriser les connaissances relatives aux concepts de maltraitance et de bientraitance dans le but de varier, pérenniser les actions de courte durée et donner vie à la culture de la bientraitance et la prévention de la maltraitance au sein de l'établissement.
- Assurer les missions de référent bientraitance/maltraitance au sein de l'établissement



## RÉFÉRENT FAMILLE

Personnes concernées  
TOUT PROFESSIONNEL  
DU SECTEUR SOCIAL  
ET MÉDICO-SOCIAL

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

QCM



Rédaction d'un écrit  
Remise d'un rapport  
pour l'obtention  
du certificat de  
validation de  
compétences  
professionnelles de  
réfèrent famille



Support de formation  
«LE MANUEL  
DU RÉFÉRENT  
FAMILLE»

Loi 2002, Charte des droits et des libertés de la personne accueillie, droit d'expression individuelle et collective au fonctionnement de l'établissement, participation au projet personnalisé, demandes croissantes de la part des familles à l'établissement sont désormais à intégrer dans les fonctionnements et pratiques de l'établissement... Travailler à la réalisation de l'accompagnement avec les proches, accompagner les familles est une démarche à développer par des actions repérées, structurées et variées en fonction de leurs besoins et attentes.

L'établissement, en formant un réfèrent «famille», met en place une démarche proactive et interactive avec les proches qui pourra être ensuite relayée auprès des équipes.

### Thèmes

- Rôle des personnes référentes : son action, ses limites, ses modalités d'intervention
- Les obligations des établissements en matière d'ouverture et d'accompagnement des familles
- Attentes et besoins des proches de la part du secteur et des professionnels
- Nature des soutiens à proposer aux proches
- Des parents partenaires incontournables
- Les différentes formes de travail avec les proches
- Inscrire les proches dans la dynamique d'accompagnement en relais et coopération de l'action des professionnels
- Que dire aux parents ?
- Trouver la forme, le moment, le sujet motivant pour les parents
- Les difficultés rencontrées, les pièges à éviter
- Organiser un groupe de parole, un espace d'analyse des pratiques, une formation, une information sur l'approche éducative de l'établissement, les droits ou la valorisation du rôle social, la vie affective et sexuelle, les connaissances actuelles sur le handicap de leur enfant, et bien d'autres pistes. Le rôle du réseau de partenaires institutionnels, associatifs, privés...
- Les outils et techniques d'animation et de formation au service du réfèrent

### ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

- Répondre à l'exigence croissante d'informations, d'implications ou d'échanges avec les familles des personnes accueillies.
- Assurer les missions de réfèrent Famille dans l'établissement



129 rue Michel-Ange  
75016 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION



# RÉFÉRENT PROJET PERSONNALISÉ

La loi 2002 et les diverses recommandations de bonnes pratiques inscrivent la notion de projet personnalisé comme outil dédié à l'élaboration des axes d'accompagnement bientraitant de la personne. Force est de constater que les équipes rencontrent des difficultés récurrentes des méthodes, des outils à leur disposition pour recueillir les souhaits et désirs de la personne, évaluer ses potentialités, fixer des objectifs, élaborer des stratégies et des moyens pour les atteindre et enfin évaluer les réalisations. Parfois vécu par les personnels comme une contrainte administrative aux contenus quelques fois décevants, évidents et routiniers, le projet personnalisé mérite le développement de moyens de formation.

Se doter d'un référent « projet personnalisé » dans son établissement, c'est permettre aux personnels de bénéficier d'un soutien méthodologique et technique pour mener à bien et valoriser leur mission de référent projet personnalisé !

## Thèmes

- Le rôle des personnes référentes : son action, ses limites, ses modalités d'intervention
- Les textes et recommandations sur la notion de projet
- Rôles et missions du référent projet vis-à-vis de l'utilisateur, de ses collègues et des partenaires
- Les différentes étapes d'un projet
- Les techniques et outils de recueil de la parole de l'utilisateur.
- La place des proches dans le projet.
- L'évaluation des aptitudes, compétences et potentialités
- Fixer des objectifs, la stratégie et les moyens de les atteindre
- Evaluer un projet
- Comment trouver des pistes innovantes pour un projet motivant l'utilisateur à s'y investir
- Les écrits liés au projet
- Rendre l'utilisateur acteur tout au long du processus projet
- La procédure de projet
- La synthèse ou la réunion projet
- Organiser la coordination des équipes autour d'un projet
- Les pratiques et organisations à faire évoluer
- Les outils et techniques d'animation et de formation au service du référent

www.axaide.pro  
Mail : contact@axaide.pro

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46

- **Personnes concernées**
- TOUT PROFESSIONNEL
- DU SECTEUR SOCIAL
- ET MÉDICO-SOCIAL
- COORDINATEUR DE PROJET

- **Méthode utilisée pour la validation des acquis**



QCM



Rédaction d'un écrit  
Remise d'un rapport pour l'obtention du certificat de validation de compétences professionnelles de référent

- **Support de formation**
- «LE MANUEL DU RÉFÉRENT PROJET PERSONNALISÉ»

## ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

- Maîtriser les repères, méthodes, outils pour améliorer la démarche de projet personnalisé.
- Diffuser et harmoniser les pratiques auprès de l'équipe pluridisciplinaire.

DURÉE  
5 JOURS



Personnes concernées  
TOUT  
PROFESSIONNEL  
DU SECTEUR SOCIAL  
ET MÉDICO-SOCIAL

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

QCM



Rédaction d'un écrit  
Remise d'un rapport  
pour l'obtention du  
certificat de validation  
de compétences  
professionnelles de  
réfèrent  
vie affective et sexuelle



Support de formation  
«LE MANUEL  
DU RÉFÉRENT  
VIE AFFECTIVE  
ET SEXUELLE»

## RÉFÉRENT VIE AFFECTIVE ET SEXUELLE

Droits de l'usager, accès à l'autonomie, évolution sociétale et des parents, demandes de l'usager lui-même, constat alarmant que la contraception ne suffit pas à protéger les personnes handicapées des abus sexuels... autant de raisons qui font de l'intimité, la vie affective ou sexuelle de personnes déficientes intellectuelles, une préoccupation actuelle des établissements.

Manque d'informations, de repères institutionnels et méthodologiques, représentations de la vie sexuelle de la personne handicapée, difficultés pour aborder ces sujets, apports succincts des formations initiales sur le sujet : les professionnels se retrouvent bien démunis face à l'accompagnement qu'ils sont pourtant prêts à mettre en place.

Le réfèrent «vie affective et sexuelle», outre le fait qu'il saura animer des groupes de travail avec et pour les usagers et leurs parents, sera en mesure d'ouvrir de nouveaux champs théoriques, pratiques et éthiques à l'équipe pluridisciplinaire.

### Thèmes

- Le rôle des personnes référentes : son action, ses limites, ses modalités d'intervention
- La société, les parents, les professionnels sont prêts pour aborder le sujet
- La sexualité et la déficience : ce qu'il faut savoir, les attentes des personnes handicapées en ce qui concerne leur vie affective
- Les droits et devoirs des usagers au regard de la loi et la nécessité d'accompagner l'intimité, la vie affective et sexuelle
- La réponse institutionnelle : du déni à la reconnaissance
- Les qualités humaines du réfèrent vie affective
- La méthode «PAT miroir» pour exprimer ses affects, prendre une distance par rapport aux usagers et réussir à construire à partir d'eux
  - Monter un programme d'éducation à l'intimité, la vie affective et sexuelle : Ce qu'il faut dire, savoir dire, les méthodes et outils pour le dire, les sources documentaires, répondre aux questions, jusqu'ou accompagner ?
  - Les règles institutionnelles sur les droits et devoirs de la personne
  - Aborder la vie affective et sexuelle avec les parents

### ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

- Partager les repères, méthodes, réflexions, outils avec l'équipe pluridisciplinaire : une approche complète et opérationnelle de la vie affective et sexuelle.
- Assurer les missions de réfèrent Vie affective et sexuelle dans l'établissement



120 rue Michel-Ange  
75016 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION



# REFERENT EN ANALYSE DE LA PRATIQUE

Alors que les recommandations de bonnes pratiques professionnelles sur la prévention du risque de maltraitance préconise la mise en place des séances d'analyse de la pratique et qu'elles constituent un outil dans la prévention des risques psychosociaux, force est de constater que le coût pour les établissements est un frein majeur à cette mise en place que personne ne conteste dans sa légitimité.

Former en inter-établissement pourra permettre à l'analyste, formé à cette démarche, d'opérer dans un autre établissement, apportant ainsi un regard tiers et neutre indispensable à ce soutien aux équipes. Cette formation est ouverte à tout professionnel expérimenté dans la mesure où il animera des séances d'analyse de la pratique liées à son métier.

## Thèmes

- L'analyse de la pratique : pour qui, pourquoi, par qui, où, quand, à quelle fréquence, pour quels attentes et quels attendus ?
- Les concepts indispensables à l'analyse de la pratique : la sociologie des organisations, la dynamique de groupe selon Balint, les concepts de la clinique institutionnelle.
- Les pré-requis pour mettre en place l'analyse de la pratique : avec l'encadrement, l'organisation globale et les professionnels
- Les règles de fonctionnement indispensables à la réussite de l'analyse des pratiques
- Le rôle de l'intervenant et son positionnement vis-à-vis du groupe
- L'introduction du travail au cours de la première séance, l'articulation des suivantes, le temps des bilans.
- Les techniques pour fixer un objectif de séance, favoriser l'expression des participants, leur réflexion
- Les réponses attendues, les réponses à apporter, les réponses à construire
- Savoir écouter pour ensuite parler vrai, parler franc à un groupe
- Les facteurs de réussite d'une séance
- Les pièges à éviter
- Rédiger ses comptes-rendus de séances

- Personnes concernées
- TOUT
- PROFESSIONNEL
- DU SECTEUR SOCIAL
- ET MÉDICO-SOCIAL
- EXPÉRIMENTÉ

- Méthode utilisée pour la validation des acquis



QCM



Tous les apports théoriques sont validés par jeux de rôles au fur et à mesure de la formation

- Support de formation «LE MANUEL DE L'ANALYSE DE LA PRATIQUE»

## ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

- Se former pour mener des analyses de la pratique en inter-établissement

www.axaide.pro  
Mail : contact@axaide.pro

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46



# Pilotage et management de l'établissement

Les évolutions du secteur médico-social ont un impact fort sur les fonctions de direction. L'encadrement aujourd'hui est confronté à une exigence croissante d'informations, de pédagogie ou d'échanges avec ses personnels et s'intéresse davantage aux problématiques concrètes de motivation, d'adhésion et de dynamique individuelle et collective.



---

Par ailleurs, les personnels expriment 5 attentes essentielles de la part de leur management :

- La définition des règles du jeu
  - La connaissance et la prise en compte de leurs attentes personnelles
  - Le développement des compétences
  - La vision, le sens de leur métier
  - La nécessité d'obtenir des feeds-backs
- 



CHEF D'ORCHESTRE DE L'ÉTABLISSEMENT, LA PERSONNE LA PLUS APTE À MOBILISER, GUIDER, MOTIVER SES ÉQUIPES ET LE MANAGER.

IL EST NÉCESSAIRE POUR TOUT MANAGER DE FAIRE LE POINT SUR SES COMPÉTENCES ET DE LES PERFECTIONNER RÉGULIÈREMENT.

DURÉE  
3 JOURS

## RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES : OUTIL DE MANAGEMENT ET DE DÉVELOPPEMENT DE COMPÉTENCES DES PROFESSIONNELS

Personnes concernées  
DIRECTION, CADRE

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

Réflexion  
Envisagez sa stratégie,  
son plan d'actions et de  
communication pour  
faire des recommanda-  
tions de bonnes pra-  
tiques professionnelles  
un outil de manage-  
ment des équipes



Support de formation  
LE LIVRET "VALEURS,  
ET SENS DES  
RECOMMANDATIONS  
DE BONNES PRATIQUES  
PROFESSIONNELLES "

Une quarantaine de recommandations publiées, réparties en 7 programmes couvrant des sujets transversaux et spécifiques, les recommandations ANESM ont pour mission d'encourager le développement de pratiques et d'organisations respectueuses des droits fondamentaux de l'utilisateur et de bienveillance.

L'objet de cette formation n'est pas d'« éplucher » le catalogue des recommandations mais de les inscrire dans une démarche d'appropriation globale du sens contenu dans les diverses recommandations afin de pouvoir les relayer dans les décisions et le discours managérial.

### Thèmes

- Les Recommandations de bonnes pratiques professionnelles, porteuses du sens des lois, de la bienveillance et des obligations actuelles des établissements et professionnels
- Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles comme outils de dialogue, de responsabilisation et d'innovation pour les équipes
- Le sens des recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM
- Les différentes thématiques abordées par les recommandations
- Les mots clés de chaque recommandation et leurs conséquences dans les pratiques et organisations de l'établissement
- Le lien entre les recommandations et la démarche qualité, le projet d'établissement et la prise en considération par les équipes
- Lever les freins au changement
- Les différents supports et actions à mettre en œuvre auprès des équipes pour créer la culture de la recommandation de bonnes pratiques

### ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

- Connaître le sens et les valeurs défendues dans la quarantaine de recommandations de bonnes pratiques professionnelles pour en faire un outil de management et une base de développement de compétences harmonisées auprès des équipes.



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

# MAÎTRISER LE SENS DES EXIGENCES PUBLIQUES A TRAVERS LES TEXTES DE RÉFÉRENCE DU SECTEUR POUR MIEUX MANAGER

Lois 2002, 2005, 2007, 2015 et 2016, l'enjeu de l'encadrement est de réussir à amener les équipes à en comprendre le sens pour impulser les changements qu'elles impliquent tant au niveau des organisations que des pratiques.

Savoir en parler, faire le lien entre les différentes lois et leur logique, expliquer le sens et les valeurs qu'elles sous entendent... tel est l'enjeu de l'encadrement pour amener ses équipes à comprendre les changements et le sens de leur travail.

Cette formation permettra aux participants de réussir le travail pédagogique d'information et de clarification avec le juste mot pour un discours et des actions respectueuses des exigences publiques actuelles auprès des équipes.

## Thèmes

Chaque thème abordé lors de la formation sera traité avec la même approche :

- 1/ Les fondements et les enjeux
- 2 / Le sens et les valeurs voulus dans les textes de référence et leur évolution tout au long des textes
- 3 / Les mots clés de la thématique
- 4 / Les évolutions à apporter au sein de l'établissement : pratiques, organisation et management

Les thématiques abordées

Les droits des usagers et leur accès au droits

L'égalité des chances et la compensation du handicap

La démarche qualité, la bientraitance et les bonnes pratiques professionnelles

La personnalisation des accompagnements et le parcours des usagers

L'ouverture de l'établissement , la citoyenneté et le rôle de la société vis à vis des personnes vulnérables

La prévention des risques liés à

la vulnérabilité des usagers

Le travail en réseau

La responsabilité des professionnels

ETC.

[www.axaide.pro](http://www.axaide.pro)

Mail : [contact@axaide.pro](mailto:contact@axaide.pro)

Tél : 01.76.50.42.42

Fax : 0826.99.86.46

- Personnes concernées
- EQUIPE
- D'ENCADREMENT

- Méthode utilisée
- pour la validation
- des acquis



Réflexion  
Réflexion individuelle et collective sur les actions à mettre en œuvre auprès des équipes

- Support de formation
- «LES EXIGENCES PUBLIQUES
- ACTUELLES DU SECTEUR
- SOCIAL ET MÉDICO-SOCIAL
- ET SES CONSÉQUENCES
- MANAGERIALES»

## ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

- Savoir parler, lier les différents textes de références dans les exigences et les valeurs qu'ils soutiennent
- Amener les équipes aux changements par une meilleure compréhension des textes de référence

DURÉE  
3 JOURS

# REVISITER SES MÉTHODES ET OUTILS DE COMMUNICATION INTERNE POUR UNE ÉQUIPE MIEUX INFORMÉE

La communication interne s'est complexifiée. Elle est souvent source d'insatisfaction de la part des personnels.

Personnes concernées  
DIRECTION, CADRE

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

Mise en situation  
Exercices pratiques  
de communication  
interne



Réalisation  
Réalisation de  
son plan de  
communication



Supports de formation  
LA BOITE À OUTIL  
"COMMUNICATION  
INTERNE DU MANAGER"

Cette formation permettra aux participants d'évaluer la qualité de leur système de communication et d'envisager, le cas échéant, les axes à améliorer.

## Thèmes

- La communication interne au service de la stratégie d'établissement et du management
- Principes de la communication interne à connaître
- Les attentes, goûts et besoins des personnels en termes de communication interne
- Les principes de la communication ascendante, descendante et transversale
- Les moyens de communication à disposition de l'encadrement : communication verbale, non verbale, écrite, virtuelle, formelle, non formelle, la présence....
- Le processus de réunion
- La nature des informations à transmettre, à remonter
- Faire le point sur les difficultés rencontrées en termes de communication interne
- Analyse de l'existant : Doublons ? Consommés ou pas ? Raisons ? Apprécies ou pas ? Efficaces ou non ?
- Construire un plan de communication interne
- Définir les axes de développement de sa stratégie et sa politique de communication, choisir des dispositifs, des outils, des stratégies et des actions et des supports à mettre en œuvre, transformer les choix en projet de communication
- Les indicateurs de l'efficacité de sa communication interne

## ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

- Valider, rénover son approche et ses outils de communication interne par l'interrogation de la qualité, l'efficacité, l'impact de sa communication interne actuelle.



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

# L'ENTRETIEN ANNUEL : ACTE DE MANAGEMENT UNIQUE, INDIVIDUALISÉ ET PRIVILÉGIÉ

2 heures pour amortir les 1598 heures restantes, l'occasion pour le manager de donner du sens à l'action de ses collaborateurs et de répondre aux 9 attentes principales de ses personnels en termes de management.

Cette formation permettra aux participants de relever les enjeux managériaux de l'entretien annuel

## Thèmes

- Entretiens annuels, entretiens professionnels : de quoi parle t'on ?
- Les enjeux de l'entretien annuel pour le manager et le collaborateur
- La préparation de l'entretien par le manager et le collaborateur
- Entretien annuel et fiches de poste
  
- Le contenu de l'entretien annuel : les bénéfices à en tirer, le support d'entretien, les documents de référence, la procédure interne, les suites de l'entretien
  
- Mener l'entretien : L'accueil, le salarié fait son bilan, le manager évalue les résultats du salarié, le salarié exprime ses souhaits, la négociation de nouveaux objectifs, le plan d'actions, synthétiser et conclure
  
- Le savoir-agir en face-à-face : Mise en situation, Gestion des situations difficiles, Mise au point de vigilance à plus long terme
- La traçabilité de l'entretien
- Le suivi de l'entretien annuel pendant l'année

Mise en situation

• Personnes concernées  
• DIRECTION, CADRE

• Méthode utilisée pour la validation des acquis



Mise en situation  
A partir de situations proposées par les participants



Réflexion  
Envisager ses points d'améliorations

• Supports de formation  
• LES FICHES REPÈRES  
• "SAVOIR, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-ÊTRE ET SAVOIR-DIRE DE L'ENTRETIEN ANNUEL"

## ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

- Savoir mettre en place les conditions pour mener un entretien annuel projectif et en faire un acte de management de proximité essentiel et apprécié, source de progrès pour le collaborateur

www.axaide.pro  
Mail : contact@axaide.pro

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46

DURÉE  
3 JOURS

# MANAGER L'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ ET MANAGER PAR LA QUALITÉ

Personnes concernées  
DIRECTION, CADRE

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis

Réflexion  
Chaque participant  
envisage les actions  
à mettre en œuvre  
pour manager la  
dynamique  
d'amélioration  
de la qualité dans  
le quotidien des  
équipes



Support de formation  
MANAGER LA QUALITÉ ET PAR  
LA QUALITÉ :  
NOUVELLE FONCTION DE  
L'ENCADREMENT

Outre les 2 événements ponctuels qui marquent la qualité, l'évaluation interne et externe, la démarche continue d'amélioration qualité ne peut faire l'économie du relais de l'encadrement.

Cette démarche continue est également une opportunité de déployer un nouveau moyen pour manager; on parle alors du management par la qualité.

Il s'agit là d'une nouvelle fonction du manager. Une bonne compréhension de cette dynamique et une maîtrise de ses différents outils de management de la qualité est un incontournable pour tous les personnels d'encadrement.

## Thèmes

- Comprendre les tenants et les aboutissants des évaluations internes, externes et leur lien dans la mise en oeuvre du projet d'établissement
- Créer une culture de la qualité : enjeux, méthodes et outils
- Le niveau d'exigences pour les prochaines années
- Faire vivre la démarche entre 2 évaluations : enjeux légaux et managériaux
- Le relais de l'encadrement, au groupe qualité ou référent qualité
- Le lien entre les actions de management et le référentiel qualité
- Relayer la qualité auprès des équipes et inscrire l'action des professionnels dans la qualité
- Le droit des personnes et l'individualisation de l'accompagnement : garantir l'effectivité, la qualité et la traçabilité
- Mener des actions, des projets conformes aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles
- La culture de la gestion des risques auprès des équipes
- Intégrer les écrits de la qualité dans la pratique de ses équipes et amener les équipes à interroger la qualité de leurs pratiques
- Les diverses occasions de communiquer ou de travailler la qualité
- Des techniques qualité au service de l'encadrement : arbre des causes, le diagramme des causes et effets à travailler avec les équipes

## ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

- Intégrer le management de la qualité dans sa fonction actuelle d'encadrement.
- Maîtriser la démarche qualité pour manager par la qualité



129 rue Michel-Ange  
75016 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

# CRÉER DE LA SATISFACTION AU TRAVAIL

Absentéisme, turn-over, fatigue professionnelle, mauvaises performances et ambiances de travail délétères, manque d'engagement ... les conséquences de l'insatisfaction au travail sont nombreuses. Elles touchent l'individu, le collectif d'équipe et se répercutent inmanquablement sur la qualité d'accompagnement des usagers.

Comment créer de la satisfaction au travail ? Tel est l'enjeu actuel du cadre.

## Thèmes

- Définition de la satisfaction au travail et ses limites
- Besoins et attentes des collaborateurs
- Les facteurs qui concourent au sentiment de satisfaction au travail
- Les facteurs qui concourent au sentiment d'insatisfaction au travail
- Les différentes théories de la satisfaction au travail
- La satisfaction individuelle, la satisfaction collective
- Le lien entre satisfaction et performance au travail
- Le lien entre besoins en management exprimés par les personnels et satisfaction au travail
- L'analyse des besoins de chaque individu qui constitue son équipe de travail
- Le management participatif : conditions de réussite et limites
- Les leviers pour créer du plaisir au travail : confort, organisation, variété, reconnaissance et valorisation, redonner du sens, communiquer, partager, agir, contribuer, responsabiliser, incarner, déléguer, entretenir, poser l'autorité ....
- Traduire ces leviers en savoir-faire et savoir être
- Les indicateurs du tableau de bord de la satisfaction au travail et celui de sa capacité à créer de la satisfaction au travail

Personnes concernées  
EQUIPE  
D'ENCADREMENT

Méthode utilisée  
pour la validation  
des acquis



Réflexion  
Réflexion  
individuelle sur  
les actions à  
mettre  
en œuvre pour  
améliorer ses  
pratiques

Support de formation :  
«LA SATISFACTION  
AU TRAVAIL»

## ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

- Connaître et actionner les leviers qui concourent au sentiment de satisfaction au travail.
- Favoriser le sentiment individuel de satisfaction au travail pour une meilleure satisfaction d'équipe

www.axaide.pro  
Mail : contact@axaide.pro

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46

DURÉE  
3 JOURS

## SUPERVISION D'ÉQUIPE POUR AMÉLIORER LES PERFORMANCES COLLECTIVES

Personnes concernées  
TOUTE ÉQUIPE  
DE PROFESSIONNELS

- Il n'est pas rare que certaines habitudes ou comportements fassent que l'équipe ne bénéficie pas au mieux des forces des individus qui la composent, ou encore que l'équipe ou certains membres du groupe, en réaction à une attitude, créent des résistances conscientes ou inconscientes ralentissant ou bloquant le développement du groupe et l'atteinte des résultats.

### RENDU

L'équipe prend conscience de ses forces, faiblesses et mécanismes et établit un plan d'action pour faire évoluer ses comportements et modes de fonctionnement en trouvant ceux qui seront les plus adaptés compte tenu des caractéristiques du groupe et de l'objectif à atteindre. De nombreuses études en neurosciences et en management démontrent combien ces espaces de reprise d'énergie et de prise de recul sont bénéfiques pour la performance d'une équipe ou d'un service.

### ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

- Permettre à l'équipe d'évoluer ensemble vers un objectif commun en comprenant les rôles de chacun, ses mécanismes, ceux qui sont aidants et ceux qui sont limitants et en respectant les individualités.



136 rue Pelleport  
75020 PARIS

**AX'AIDE**  
L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

# ORGANISER ET PRATIQUER UNE VÉRITABLE POLITIQUE DE PARTENARIATS

Un des axes cher à la loi 2002 est l'inscription des établissements dans un réseau coordonné et décloisonné. Dès 2008, l'ANESM édit sa recommandation « Ouverture de l'établissement à / sur son environnement ».

Le décret du 15 Mai 2007 sur le contenu du cahier des charges de l'évaluation externe fait une part importante à l'évaluation de l'établissement sur sa capacité à être ouvert sur son environnement, le travail en partenariat et en réseau. La question se pose alors pour les directions d'organiser et de mettre en oeuvre dans ses organisations et pratiques quotidiennes cette ouverture vers et à son environnement.

## Thèmes

- Différences entre partenariats et réseaux
- Les différents types de partenariats et de partenaires
- Ouvrir son établissement à et sur son environnement ; un double mouvement
- Les partenaires : qui, pour quels gains, quelles limites et comment s'organiser ?
- Cartographier les partenaires à partir des ressources disponibles et des besoins de la structure
- Etre pro-actif vis à vis des partenaires : comment s'y prendre ?
- Conventionner ou pas, les contenus d'une convention
- Organiser la recherche de partenaires pour une démarche pro-active élargie à tout type de partenaires
- Les propositions du secteur social et médico-social vis à vis de son partenaire
- Cinq principes de base à l'action partenariale
- Penser les conditions de coordination
- Les précautions à prendre vis à vis des partenaires intervenants dans l'accompagnement des usagers
- Evaluer le partenariat

• Personnes concernées  
• DIRECTION, CADRE

• Méthode utilisée  
• pour la validation  
• des acquis



Réflexion  
Envisager les améliorations à apporter à la politique de partenariat et de travail en réseau

• Supports de formation  
• LES FICHES REPÈRES  
• "PARTENARIAT SOCIAL  
• ET MÉDICO-SOCIAL"

## ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

- Enrichir le travail avec les partenaires pour une meilleure qualité de prestations de services rendue à l'utilisateur.
- Enrichir son réseau de partenaires, l'organiser et le gérer de manière efficace et efficiente

www.axaide.pro  
Mail : contact@axaide.pro

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46



**AX'AIDE**

L'USAGER AU CENTRE DE LA FORMATION

[www.axaide.pro](http://www.axaide.pro)

Mail : [contact@axaide.pro](mailto:contact@axaide.pro)

Tél : 01.76.50.42.42

Fax : 0826.99.86.46

# NOTES

..... 2018 .....

# OPTIMISEZ LES COUTS DE LA FORMATION

Depuis la réforme de 2015 sur la formation professionnelle continue, tout le monde aura compris que notre secteur doit optimiser son budget formation afin de continuer à :

- Former les professionnels en nombre.
- Professionnaliser pour développer la culture de la bientraitance.

AX'AIDE organise des formations :

En **INTRA** : l'impact sur les équipes est d'autant plus important en termes de développement de compétences collectives.

**MUTUALISEES** entre établissements : les autres établissements de votre secteur ont souvent les mêmes besoins en formation.

De **REFERENTS** sur des thématiques incontournables : personnes ressources, formateurs, relais d'informations auprès des équipes.

.....2018.....

# MODE D'EMPLOI DE LA MUTUALISATION

Pour organiser cette mutualisation, il suffit de :

- Mettre à la disposition de la formation une salle
- Se mettre d'accord sur les dates
- Diffuser dans vos réseaux votre proposition de mutualisation
- De nous communiquer les coordonnées de chaque établissement et le nombre de leur participant

Une fois l'organisation posée, chaque établissement aura sa propre convention de formation, sa fiche de présence et sa facture.

[www.axaide.pro](http://www.axaide.pro)  
Mail : [contact@axaide.pro](mailto:contact@axaide.pro)

Tél : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826.99.86.46



Nous nous tenons  
à votre disposition  
pour organiser  
vos formations 2018

Cordialement

Anne Picard  
dirigeante du cabinet  
de formation AX'AIDE

## Le livre-outil APPUI

(Amélioration Permanente des Pratiques et Usages  
Interdisciplinaires)

est en  
téléchargement libre sur le site

[www.axaide.pro](http://www.axaide.pro)

# TARIF en €uros (TTC)

## Tarif INTRA

	1 journée INTRA	1 journée INTRA +
12 participants max.	1080	1180
Déplacement	Tarif fiscal 2017 6 CV : km x 0,568 € Péage: référence « Mappy»	
Hébergement/Restauration	Forfait de 120 € par jour	

## Tarif INTRA DOM (Départements d'Outre Mer).

	1 journée INTRA	1 journée INTRA +
12 participants max.	1180	1280
Déplacement	Base Billet Avion A/R	
Hébergement/Restauration	Forfait de 200 € par jour	

INTRA + inclut relecture et corrections du fond et de la forme des rapports, projets d'établissement de plus de 30 pages.



136 rue Pelleport- 75020 PARIS

Tel : 01.76.50.42.42 - Fax : 0826 99 86 46

SARL AX'AIDE- RCS Paris 822 403 218- APE 8559 A- N° Formation 11 75 55354 75



136 Rue Pelleport  
75020 PARIS

Tel : 01.76.50.42.42  
Fax : 0826 99 86 46