



FORMATION

Catalogue de l'offre de formation 2018

Agrément organisme de formation n° 93 13 12533 13

conseil audit prospective méditerranée - sarl au capital de 10 000€
940 A - Chemin de la Mourotte – 83560 LA VERDIERE
tél. : 06-23-49-12-44 - fax : 04-91-28-38-28 - michel.carbonara@wanadoo.fr

Ce document présente l'offre de formation proposée par Cap Méditerranée pour l'année 2018. Elle se décline sous un format dit « inter » qui rassemble les salariés de plusieurs institutions, ou « intra » organisée pour un seul établissement à destination de son équipe. Elle est adaptable en fonction des besoins de votre établissement.

Conditions Générales de Vente

Pour les demandes de formation « intra »

Vous pouvez nous contacter :

- par mail, à l'adresse : michel.carbonara@wanadoo.fr
- par téléphone au 06 23 49 12 44

Un rendez vous vous sera proposé et nous étudierons ensemble vos besoins. Une proposition circonstanciée vous sera alors adressée et si elle correspond à vos attentes une convention de formation sera établie.

Les tarifs indiqués dans notre catalogue sont fixes et correspondent à un montant de 900 € par journée de formation pour 12 stagiaires maximum, sur site, hors frais de déplacement. Si vous souhaitez voir la formation se dérouler hors de vos murs, une proposition adaptée à vos attentes vous sera présentée. Les frais inhérents viendront en supplément du montant initial. Nous nous déplaçons sur tout le territoire national.

Les dates de la formation sont fixées d'un commun accord en fonction des contraintes de vos services. En cas de nécessité, si vous devez reporter la formation, il vous faudra en prévenir CAP Méditerranée par mail au moins une semaine avant les dates convenues. D'autres dates seront alors proposées. Si pour des raisons de force majeure vous devez l'annuler, la démarche est identique. Dans ce cas, si des frais ont été déjà engagés (supports pédagogiques spécifiques, réservations d'espaces choisis par vos soins) ils vous seront imputables et refacturés avec la présentation de leurs justificatifs de paiement. Aucune autre indemnité ne sera exigée.

Le paiement de la formation est exigible au terme de celle-ci, sur présentation d'une facture par Cap Méditerranée à laquelle les feuilles d'émargement des stagiaires sont jointes, ainsi que les justificatifs des frais de déplacement.

Au terme de la formation, une attestation de participation personnalisée est remise à chaque stagiaire.

Pour les demandes de formation « inter »

Les organismes destinataires de l'offre de formation sont informés des sessions à venir par voie de mailing, sur le site internet de Cap Méditerranée (en cours de création, il sera opérationnel en 2019), par voie publicitaire ou par courrier.

Ils peuvent inscrire à ces sessions de formation leurs salariés en remplissant dans les délais indiqués un bulletin d'inscription qu'ils renvoient à Cap Méditerranée par voie postale, avec le règlement du montant de la prestation. Ce règlement n'est débité par Cap Méditerranée qu'après la formation. Si la session devait être annulée pour des raisons tenant à l'insuffisance du nombre d'inscrits, les participants en sont informés une semaine auparavant et le règlement est restitué.

Les demandes d'annulation provenant des stagiaires ou de leur employeur ne peuvent donner lieu à remboursement.

Au terme de la formation, une attestation de participation personnalisée est remise à chaque stagiaire.

Nous restons à votre disposition pour toute information au 06 23 49 12 44, du lundi au vendredi de 9h à 19h.

LISTE DES FORMATIONS

1. L'ACTUALISATION DU PROJET ASSOCIATIF
2. TRAVAILLER ET COMMUNIQUER EN EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE
3. LA CONDUITE DU CHANGEMENT EN INSTITUTION
4. OCCUPER LA FONCTION DE CADRE DE PROXIMITE
5. LA CONDUITE D'ENTRETIEN DANS LE CADRE DE LA RELATION D'AIDE
6. LA DEMARCHEQUALITE DANS LE ETABLISSEMENTS SOCIAUX ET MEDICO SOCIAUX
7. LA FONCTION D'ACCUEIL ET LA RELATION D'AIDE EN ENVIRONNEMENT DIFFICILE
8. PREVENIR ET GERER LES CONFLITS AU SEIN D'UNE EQUIPE DE TRAVAIL
9. METTRE EN ŒUVRE LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCUEILLIES ET ACCOMPAGNEE
10. DANS LES ETABLISSEMENTS SOCIAUX ET MEDICO SOCIAUX
11. LE DOSSIER DE LA PERSONNE ACCUEILLIE ET ACCOMPAGNEE
12. LE GRAND DEMANAGEMENT / Faire évoluer ses pratiques d'encadrement
13. LA GESTION DES SITUATIONS DE CRISE AVEC LE PUBLIC
14. L'ACTUALISATION COLLABORATIVE DES PROJETS D'ETABLISSEMENT OU DE SERVICE
15. OPTIMISER SES ECRITS PROFESSIONNELS
16. L'ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES PERSONNES ACCUEILLIES ET ACCOMPAGNEES
17. REpondre a un appel a projet dans le champ de l'action sanitaire et sociale
18. ET DU DEVELOPPEMENT SOCIAL LOCAL
19. PREVENIR LA MALTRAITANCE INSTITUTIONNELLE

INTITULE DE LA FORMATION
L'ACTUALISATION DU PROJET ASSOCIATIF
OBJECTIFS
Apporter à l'encadrement des associations du champ social, médico social, socio culturel, les moyens d'accompagner leur conseil d'administration dans sa réflexion sur le projet associatif. Cette formation lui permettra d'être outillée pour animer la concertation et finaliser le document de projet en anticipant dans sa forme et son contenu les évaluations ultérieures dont il pourra être l'objet. Le projet associatif se distingue du projet d'établissement ou de service, en cela qu'il constitue un document politique et stratégique de portée générale
PUBLIC
Cadres et administrateurs des associations du champ social, médico social, socio culturel.
DUREE
2 jours en durée standard. Durée personnalisable selon les besoins en approfondissement.
LIEU
En inter, Marseille – En Intra : France entière
PROGRAMME
<p>Module 1 - Formation sur les contenus du projet associatif</p> <p>Elle portera sur les thèmes que le projet associatif doit aborder. Les thématiques se déclinent comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'histoire de l'association, les temps forts de son évolution : notions d'évolutions liées à l'environnement et d'évolutions endogènes. - les valeurs qu'elle défend - les enjeux sociétaux auxquels elle entend répondre et ses objectifs - sa politique partenariale - son champ d'action, les activités qu'elle met en œuvre, celles qu'elle entend développer, et ses principes d'intervention - son organisation, ses orientations en matière de RH - sa politique de communication et de valorisation de ses actions - sa gouvernance et l'évaluation du projet. <p>Module 2 - formation sur la méthodologie de finalisation du document de projet en anticipant dans sa forme et son contenu la démarche d'évaluation ultérieure dont il pourra être l'objet.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le plan du projet - La stratégie rédactionnelle - L'articulation du document avec les démarches d'évaluation ultérieures - La communication du projet
INTERVENANT
Consultant, spécialiste de la méthodologie de projet, de l'ingénierie sociale et de la communication.
MODALITES PEDAGOGIQUES
Interventions magistrales. Echanges avec les participants sur le contexte dans lequel la problématique se pose pour eux. Mises en situation de concertation et d'élaboration de modules du projet associatif. Vérification dynamique des acquis au cours d'exercices collaboratifs et ludiques.
SUPPORTS REMIS AUX STAGIAIRES
Documentation relative aux interventions magistrales.
VALIDATION DU STAGE
Remise d'une attestation personnalisée.
PRIX DE LA FORMATION
En inter 225 € TTC pour les deux jours, frais de repas et d'hébergement non pris en compte. En intra, 1800 € TTC pour 12 stagiaires maximum et frais de déplacement en sus.

INTITULE DE LA FORMATION

TRAVAILLER ET COMMUNIQUER EN EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE Dans le champ social et médico-social

OBJECTIFS

Favoriser la transversalité et la communication dans les équipes accompagnant le public dans le secteur social et médico social, dans le respect de la réglementation relative à la confidentialité.

PUBLIC

Cadres, professionnels de santé, travailleurs sociaux, personnels en charge de l'accueil et de l'administration dans les établissements sociaux et médico sociaux.

DUREE

3 jours en durée standard.
Durée personnalisable selon les besoins en approfondissement.

LIEU

En inter, Marseille – En Intra : France entière

PROGRAMME

Module 1 : Travailler en équipe pluridisciplinaire

1.1 - Comprendre des notions de base de la dynamique des groupes

- Principes de base de la dynamique de groupe
- Psychosociologie des groupes
- Structure, mentalité, affectivité des groupes
- Maturité des groupes
- Interactions et participation
- La notion de moral

1.2 - Appréhender la sociologie d'une organisation

- Du groupe à l'équipe
- La notion d'Organisation
- La notion de zones d'incertitudes
- La notion de motivation
- La notion de Construit d'Action Collective
- Crises et opportunité

Module 2 - L'impératif de la communication au sein de l'équipe

2.1 - La communication efficace

- Le processus de communication
- le concept de cadre de référence
- La question des priorités
- La forme et le fond
- Le formel et l'informel

2.2 - L'analyse des blocages

- Les apports de l'analyse transactionnelle
- La communication non violente

2.3 - La communication au quotidien

- l'identification des rôles et des attitudes
- la notion de projet commun, les positions de chacun
- des enjeux et des objectifs
- des objectifs à l'action
- le rôle des différents interlocuteurs : qui fait quoi et quand ?
- les blocages individuels et collectifs

2.4 - Réfléchir ensemble et trouver des solutions :

- mettre en place un système d'information pour une meilleure collaboration
- savoir faire vivre l'information.

Module 3 - Le contexte spécifique du champ social et médico social : l'obligation du secret

- 3.1 - Mieux connaître les obligations liées au secret professionnel
- 3.2 - Se situer par rapport à ces obligations
- 3.3 - Les possibilités légales de lever le secret
- 3.4 - Les obligations de lever le secret
- 3.5 - Le secret professionnel et le dossier de l'utilisateur
- 3.6 - Le partage d'information avec un tiers
- 3.7 - Le partage d'information en équipe

Module 4 - Optimiser le travail en équipe, s'informer, communiquer

- 4.1 - Les notions d'intérêt de l'utilisateur et d'intérêt contraire de l'utilisateur
- 4.2 - Le traitement de l'information : qui échange quoi, avec qui, et pourquoi ?
- 4.3 - La notion de collaboration et d'adhésion
- 4.4 - Champs de compétence et besoins en coordination et en information
- 4.5 - La nécessité de procédures claires et concertées

INTERVENANT

Consultant, spécialiste de la méthodologie de projet, de l'ingénierie sociale et de la communication.

MODALITES PEDAGOGIQUES

Interventions magistrales.
Echanges avec les participants sur le contexte dans lequel la problématique se pose pour eux.
Mises en situation de communication individuelle et collective.

SUPPORTS REMIS AUX STAGIAIRES

Documentation relative aux interventions magistrales.
Mémo des préconisations méthodologiques.

VALIDATION DU STAGE

Evaluation dynamique des acquis au cours d'exercices collaboratifs et ludiques.
Remise d'une attestation personnalisée.

PRIX DE LA FORMATION

En inter 338 € TTC pour les 3 jours, frais de repas et d'hébergement non pris en compte.
En intra, 2700 € TTC pour 12 stagiaires maximum et frais de déplacement en sus.

INTITULE DE LA FORMATION

LA CONDUITE DU CHANGEMENT EN INSTITUTION Dans le champ social et médico social.

OBJECTIFS

Permettre aux cadres des institutions sociales et médico sociales de manager les changements qui s'imposent à leurs établissements, du fait de l'évolution des politiques publiques, ou pour des raisons propres aux établissements (restructurations, développement...)

Acquérir les éléments de compréhension du fonctionnement des organisations

Etre en mesure de lever les freins aux nécessaires évolutions.

Etre mieux outillés pour analyser les dysfonctionnements institutionnels, les zones d'incertitude et de tension

Mettre en œuvre un management collaboratif.

PUBLIC

Cadres et équipes pluridisciplinaires des ESMS

DUREE

2 jours en durée standard.

Durée personnalisable selon les besoins en approfondissement.

LIEU

En inter, Marseille – En Intra : France entière

PROGRAMME

Module 1 - Les ESMS à l'épreuve du changement : questions de contexte

- des politiques publiques orientées vers la rationalisation
- des établissements contraints de se réorganiser
- des modalités d'accueil et d'action tendant vers de nouveaux paradigmes
- entre innovation et tradition, conduire le changement et rester fidèle

Module 2 - Approche théorique de notions clés pour comprendre les mécanismes à l'œuvre dans le processus de changement

- Des apports de la sociologie des organisations :
 - notion d'acteurs, notion de système, notion de construit d'action collective
 - le concept de « construit d'action collective » selon Crozier et Friedberg
 - notion de zone d'incertitude
- Des apports de la psychologie sociale
 - le concept de « moral » selon Elton Mayo dans la dynamique des groupes
 - les notions de contrat et d'alliance dans la relation à l'institution
 - la notion de « calcul de gain » dans le rapport au travail
- Des apports de l'analyse pluridisciplinaire des situations de travail
 - dimension structurelle du changement, organisationnelle managériale du changement
 - les figures de la résistance au changement :
 - résistance psychologique
 - résistance identitaire
 - résistance politique
 - résistance collective
 - résistance culturelle
 - résistance cognitive.

Module 3 - Eléments de méthode : repérer les freins, relancer le projet

- Les apports de l'analyse institutionnelle
- Approches concrètes
 - Observer et analyser : quoi et comment ?
 - Concerter : qui et selon quelles modalités ?

- Proposer : jusqu'où ?
- Réguler, arbitrer et réguler encore : quels critères, quelle posture ?

Module 4 - Etudes de cas

- Apports du formateur : présentation de situations accompagnées avec succès
- Apports des participants : échanges et analyse de situations vécues.

INTERVENANT

Consultant, spécialiste de la méthodologie de projet, de l'ingénierie sociale et de la communication.

MODALITES PEDAGOGIQUES

Interventions magistrales.
Echanges avec les participants sur le contexte dans lequel la problématique se pose pour eux.
Analyse et résolution de situations en sous groupes.

SUPPORTS REMIS AUX STAGIAIRES

Documentation relative aux interventions magistrales.

VALIDATION DU STAGE

Evaluation dynamique des acquis au cours d'exercices collaboratifs et ludiques.
Remise d'une attestation personnalisée.

PRIX DE LA FORMATION

En inter 225 € TTC pour les deux jours, frais de repas et d'hébergement non pris en compte.
En intra, 1800 € TTC pour 12 stagiaires maximum et frais de déplacement en sus.

INTITULE DE LA FORMATION

OCCUPER LA FONCTION DE CADRE DE PROXIMITE

OBJECTIFS

Permettre aux cadres de proximité en exercice (chefs de services, coordonnateurs, chefs de missions, chefs de projets) de partager leur expérience de la complexité de la fonction
Mieux comprendre les difficultés communes, et celles plus spécifiques à certains établissements ou secteurs d'interventions
Revenir sur des repères méthodologiques en méthodologie de projet et management pour mieux y faire face.

PUBLIC

Cadres de proximité en fonction : chefs de services, coordonnateurs, chefs de missions, chefs de projets, dans les établissements et dispositifs sociaux, et médico sociaux.

DUREE

2 jours en durée standard.
Durée personnalisable selon les besoins en approfondissement.

LIEU

En inter, Marseille – En Intra : France entière

PROGRAMME

Module 1 – Cadre de proximité : au carrefour entre stratégie et opérationnalité

- La contribution à la pensée sur l'action, à sa conception, à son évaluation : le champ de l'intervention du chef de service, son intérêt, ses limites.
- La mise en œuvre au quotidien : multiplicité des tâches et des interactions ; diversité de situations à gérer ; élasticité de la fonction.
- Une fonction multi compétences
- Forces, difficultés et repères.

Module 2 - Manager le projet :

- Entre militance et gestion : une interrogation quotidienne sur le cadre éthique, les méthodes, et la pertinence et l'efficacité du projet.
- Peut-on concilier une logique d'adaptation, d'innovation, de développement, et le cadre des politiques d'appels à projet ?
- La recherche de cohérence à l'épreuve de l'évolution des politiques publiques, des moyens, des problématiques sociales...
- Forces, difficultés et repères.

Module 3 - Animer les équipes

- Peut-on manager sereinement une équipe dont on est issu ? La mobilité interne : une politique opportune, mais aussi source de tourments : questions de légitimité, de compétence, de posture.
- Entre référence au cadre, gestion technique, ressource pédagogique et soutien relationnel, le chef de service "homme ou femme orchestre".
- Le cadre, les lieux, les moments, les approches du travail en équipe.
- Forces, difficultés et repères.

Module 4 - Etre ressource pour l'institution

- La fonction ressource des Chefs de Service auprès de la direction
- Forces, difficultés et repères.

Module 5 - Garantir le cadre et communiquer

- Les voies de la communication interne
- Communication externe, de quoi parle-t-on ?
- Forces, difficultés et repères.

Module 6 - Gérer

- Les contributions des Chefs de Service à la gestion financière : concilier "préservation du sens" et contraintes économiques.
- Variations autour du mot "compte" et "compter" : faire les compte, rendre compte, se rendre compte, compter sur...
- Que veut dire "optimiser" dans le secteur social ?
- Forces, difficultés et repères.

INTERVENANT

Consultant, spécialiste de la méthodologie de projet, de l'ingénierie sociale et de la communication.

MODALITES PEDAGOGIQUES

Interventions magistrales.
Echanges avec les participants sur leur expérience de la fonction.
Analyses thématiques des pratiques et conceptualisation en sous groupes.

SUPPORTS REMIS AUX STAGIAIRES

Documentation relative aux interventions magistrales.

VALIDATION DU STAGE

Vérification dynamique des acquis au moyen de QCM en fin de formation.
Remise d'une attestation personnalisée.

PRIX DE LA FORMATION

En inter 225 € TTC pour les deux jours, frais de repas et d'hébergement non pris en compte.
En intra, 1800 € TTC pour 12 stagiaires maximum et frais de déplacement en sus.

INTITULE DE LA FORMATION
LA CONDUITE D'ENTRETIEN DANS LE CADRE DE LA RELATION D'AIDE
OBJECTIFS
Doter les participants des outils et méthodes qui leur permettront de conduire dans de bonnes conditions leurs entretiens avec le public qu'ils accueillent dans le cadre d'une relation d'aide et du champ social et médico social.
PUBLIC
Professionnels de la relation d'aide, diplômés ou non, expérimentés ou non.
DUREE
2 jours en durée standard. Durée personnalisable selon les besoins en approfondissement.
LIEU
En inter, Marseille – En Intra : France entière
PROGRAMME
<p>Module 1 - La communication : quelques grands principes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La communication selon Watzlavick - L'école de Palo Alto et la Communication Orale - Un regard spécifique : T.Hall entre dimension proxémique, temporelle et linguistique. <p>Module 2 ; L'entretien dans la relation d'aide : des approches diverses selon les objectifs et les contextes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le counseling et l'approche centrée sur la personne de Carl Rogers - L'entretien en face à face dans la relation d'aide selon Roger Mucchieli - Les principes de la communication non violente selon Marshall B Rosenberg - Les attitudes et réactions selon Elias Porter - L'entretien dans la relation d'aide selon Jacques Salomé <p>Module 3 - La conduite de l'entretien : éléments de méthode</p> <ul style="list-style-type: none"> - De la situation d'entretien - Une situation finalisée à durée limitée - Une situation relationnelle - Une situation interactive - Une situation doublement structurée <p>Module 4 - Une situation dynamique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des attitudes spontanées et réactions de l'interlocuteur : autorité, évaluation, interprétation, support ou soutien, exploration ou enquête, compréhension, reformulation. - Des conditions de l'entretien : Congruence, Attention positive, Empathie, Décentration - De l'écoute active et des techniques de reformulation : Reformulation, Echo-miroir, Interprétation , Reflet, Recentrage, Demande d'informations complémentaires, Demande d'éclaircissement , Marques d'écoute
INTERVENANT
Consultant, formateur, spécialiste du travail social et de la relation d'aide.
MODALITES PEDAGOGIQUES
Interventions magistrales. Jeux de rôles et exercices collaboratifs Analyse des situations en travail de groupes
SUPPORTS REMIS AUX STAGIAIRES
Documentation relative aux interventions magistrales.
VALIDATION DU STAGE
Validation dynamique des acquis au cours des ateliers. Remise d'une attestation personnalisée.
PRIX DE LA FORMATION
En inter 225 € TTC pour les deux jours, frais de repas et d'hébergement non pris en compte. En intra, 1800 € TTC pour 12 stagiaires maximum et frais de déplacement en sus.

INTITULE DE LA FORMATION
LA DEMARCHEQUALITE DANS LE ETABLISSEMENTS SOCIAUX ET MEDICO SOCIAUX
OBJECTIFS
Sensibiliser les salariés des établissements sociaux et médico sociaux aux outils et process de la démarche qualité. Doter les cadres des établissements des concepts, apports méthodologiques et outils d'animation pour qu'ils puissent accompagner la démarche au sein de leurs services. Apporter aux salariés non cadre les éléments leur permettant de contribuer à la démarche au sein de leur service.
PUBLIC
Cadres des ESMS, équipes éducatives, équipes soignantes, équipes administratives et techniques. 2 formats : groupes mixtes, groupes cadres/groupes salariés non cadres.
DUREE
2 jours en durée standard. Durée personnalisable selon les besoins en approfondissement.
LIEU
En inter, Marseille – En Intra : France entière
PROGRAMME
<p>Module 1 - Les enjeux et les composantes de la démarche qualité</p> <p>Les enjeux de la démarche qualité</p> <ul style="list-style-type: none"> - des enjeux liés à l'environnement - des enjeux liés à l'organisation des activités - des enjeux liés aux droits des personnes accueillies et accompagnées <p>Au-delà d'une démarche normative : donner vie au projet</p> <p>Les différentes composantes de la démarche qualité dans les ESMS</p> <ul style="list-style-type: none"> - la formalisation du projet d'établissement - l'évaluation interne - l'évaluation externe - le DUERP - le plan d'amélioration continue <p>L'articulation entre les différentes composantes L'articulation entre la démarche qualité et les cadres conventionnels spécifiques qui impliquent l'établissement (CPOM) La cohérence entre la démarche qualité et les politiques publiques qui encadrent l'activité de l'établissement.</p> <p>Module 2 - La démarche qualité comme partie intégrante du management</p> <p>La démarche qualité, un outil de gouvernance Une approche nécessairement collaborative L'influence de la démarche qualité sur les process La place des administrateurs, des salariés, des personnes accueillies et accompagnées</p> <p>Module 3 - Questions de méthode</p> <p>La méthodologie d'élaboration du projet d'établissement : analytique et projective</p> <ul style="list-style-type: none"> - contenus, - concertation, - formalisation, - animation <p>Outils et méthodes de l'évaluation interne : état des lieux et perspectives</p> <ul style="list-style-type: none"> - élaboration des référentiels, - collecte collaborative des données - synthèse - plan d'action

Exigences et mise en œuvre de l'évaluation externe

- le cahier des charges,
- le déroulement,
- la procédure contradictoire)

Le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels

- champ d'observation,
- critères,
- appréciation des risques.

Module 4 – Les actions d'amélioration de la qualité

Le plan d'amélioration continue de la qualité

- champ,
- mode opératoire de l'évaluation et critères
- participation des salariés

INTERVENANT

Consultant, formateur, spécialiste de l'ingénierie sociale, de la qualité et de la gestion des risques.

MODALITES PEDAGOGIQUES

Interventions magistrales.

Ateliers

SUPPORTS REMIS AUX STAGIAIRES

Documentation relative aux interventions magistrales.

VALIDATION DU STAGE

Validation dynamique des acquis au cours des ateliers.

Remise d'une attestation personnalisée.

PRIX DE LA FORMATION

En inter 225 € TTC pour les deux jours, frais de repas et d'hébergement non pris en compte.

En intra, 1800 € TTC pour 12 stagiaires maximum et frais de déplacement en sus.

INTITULE DE LA FORMATION

LA FONCTION D'ACCUEIL ET LA RELATION D'AIDE EN ENVIRONNEMENT DIFFICILE (complexe)

OBJECTIFS

- Apporter aux participants les principales bases théoriques utiles à la compréhension des enjeux de la relation d'aide,
- Leur permettre un questionnement sur leurs postures professionnelles d'accueil, ainsi que sur les notions d'accessibilité, d'accompagnement et d'autonomie des publics,
- D'apporter les éléments méthodologiques nécessaires à la recherche d'une information complexe à partir de la demande d'un usager,
- De proposer un espace de parole à ces personnels sur leurs difficultés rencontrées dans l'accueil des publics, afin de les aider à élaborer en fonction de leur cadre de travail une attitude appropriée.

PUBLIC

Salariés en charge de l'accueil dans les établissements et services sociaux et médico sociaux.

DUREE

2 jours en durée standard.
Durée personnalisable selon les besoins en approfondissement.

LIEU

En inter, Marseille – En Intra : France entière

PROGRAMME

Module 1 - L'IDENTIFICATION DES CADRES DE REFERENCE DE LA FONCTION D'ACCUEIL

Les orientations et les enjeux de l'accueil et de la relation d'aide dont les agents ont la responsabilité sont conditionnés par :

- la nature de l'établissement dans lequel l'accueil est assuré
- les missions du service,
- la fonction de l'agent en charge de l'accueil dans le service
- les problématiques auxquelles il est confronté
- le public qu'il reçoit

Les modalités de son action et l'attente quant aux résultats à fournir (celle de l'institution, du public et de l'agent lui-même) sont le produit d'une commande explicite et/ou de prescriptions implicites.

Par exemple, un agent chargé de l'accueil pourra voir sa mission formellement définie comme une mission de réception, de renseignement et d'orientation du public, à partir de questions simples. Il s'agit d'une commande formulée à travers la fiche de poste qui peut se résumer à cela. Le profil des personnes recrutées n'implique à priori ni expertise, ni spécialisation.

C'est alors que dans les faits l'agent se retrouve en situation de résoudre des situations complexes parce que tel est le besoin du publi; implicitement, l'institution souhaite que le meilleur service soit apporté au public ; les personnes accueillies exercent – de fait – une sorte de pression sur leur interlocuteur. Et celui-ci, voulant bien faire, va nécessairement déplacer sa fonction de réception vers une fonction de conseil et d'accompagnement sans obligatoirement en avoir les outils.

Jusqu'où peut-il et doit-il aller ? Où le champ de son intervention s'arrête-t-il ? Où celui des partenaires vers lesquels il peut orienter commence-t-il ?

Comment peut-il répondre au mieux au public en assurant pleinement son rôle d'accueillant, en restant cohérent avec la mission de l'institution, et en mobilisant au mieux les ressources locales ?

L'enjeu de ce module est de permettre aux stagiaires d'adopter une posture professionnelle adaptée au regard du cadre institutionnel de leur intervention.

Il les mettra en situation concrète :

- d'identifier ce que nous avons appelé « l'explicite » et « l'implicite » dans l'appréhension qu'ils ont de leur mission,
- d'auto évaluer leur propre positionnement lorsqu'ils sont « en action »,
- d'apprécier avec eux la correspondance entre leur position et le projet institutionnel, ainsi que les écarts,
- de repérer dans ces écarts ce qui relève de choix de leur part qui seraient à corriger parce qu'ils les mettent en difficulté (par exemple traiter soi même au lieu d'orienter), et les contraintes objectives qui les obligent à se

- mobiliser,
- au regard de ces contraintes, appréhender leurs besoins en méthodologie de l'intervention et en ressource informative.

Ce module s'appuiera au plan théorique sur les données de :

- la sociologie des organisations
- la sociologie du travail social
- l'analyse pluridisciplinaire des situations de travail

Module 2 - ACCUEIL ET RELATION D'AIDE

2.1 - De quoi parle-t-on ?

Comme nombre de notions qui circulent dans le champ de l'intervention sociale, celles-ci sont convenues. Pour autant il n'est pas sur que leurs utilisateurs leur donnent le même sens. Ce module proposera donc un utile retour sur les termes de l'action :

- la notion d'accueil
- la notion de relation et de relation d'aide
- la notion d'accompagnement

Il s'agira d'introduire le propos sur la pratique de l'accueil qui amène irrésistiblement les agents à mettre en œuvre différentes compétences du travail social, au-delà de leurs missions premières :

- l'évaluation d'une situation complexe
- l'élaboration d'une réponse experte
- la communication de cette réponse
- des liaisons avec les partenaires à partir de cette réponse
- le suivi de son résultat ou le traitement de ses conséquences.

2.2 - La relation d'aide : une posture professionnelle avant tout

Quels sont les paramètres de cette relation ? Quelles sont les représentations que l'aidant a de l'aidé ? Quelles sont celles du second sur le premier ? Quelles sont leurs attentes respectives ? En quoi la situation d'intersubjectivité est une ressource ? En quoi comporte-t-elle des risques ?

Il s'agira de sensibiliser les agents sur le fait que la relation d'aide ne va pas de soi, et qu'elle ne repose pas seulement sur les bonnes volontés. Elle a plutôt la figure d'un pacte où l'un compte sur l'autre (et vice versa) sans que les enjeux et les limites de cette attente ne soit forcément toujours très clairs. Ainsi, un intervenant pourra se trouver en difficulté parce que son dynamisme et son engagement aura pu laisser croire à la personne en détresse qu'il aurait la solution à tous ses problèmes.

Des interactions plus complexes renvoient à la notion de transfert et aux mécanismes d'identification et de projection, ainsi qu'à celle de contre transfert

Ce module traitera des implications psychologiques de la relation d'aide, chez l'aidé mais aussi chez l'aidant, et des outils permettant de la mettre en œuvre dans des conditions favorables à la réalisation des objectifs poursuivis : en l'occurrence la résolution de problèmes concrets soulevés par le public lors de son accueil.

2.3 - Accueillir et aider : quelle technicité ?

L'accueil est un exercice professionnel complexe dans lequel les agents doivent pouvoir associer des qualités humaines fondamentales – comme l'attention à l'autre – et des techniques qui permettent de contenir la relation dans le cadre de la mission qu'ils doivent accomplir : informer, orienter, travailler à des solutions.

Les professionnels visés par le stage se trouvent - de fait - dans des situations diverses, dont deux grandes catégories peuvent se détacher (elles peuvent d'ailleurs être associées dans une même situation):

- apporter un simple soutien psychologique du réconfort à des personnes qui sont amenées à se confier à eux et à faire part d'un désarroi, voire d'une détresse,
- être destinataire d'une demande de solutions à un problème social donné (on entendra ici par « solution » une orientation pertinente et un accompagnement vers la réponse proposée).

Ces situations obligent les professionnels à se référer à des techniques d'entretien éprouvées de longue date en travail social : l'écoute active, le soutien empathique, la neutralité bienveillante, la semi directivité, les reformulations élucidations...

Elles les engagent à faire preuve du recul nécessaire à une analyse objective de la situation, et à adopter une position stratégique. En matière d'écoute et de guidance d'entretien, cette notion renvoie au fait que le professionnel doit rechercher dans le discours de la personne les éléments qui lui permettent de comprendre précisément la situation et la demande du public. En matière d'intervention (de prise de parole), elle renvoie au fait de « faire attention aux propos que l'on tient ». Le tout doit être mené en pleine maîtrise des émotions, aussi difficile que soit la situation rencontrée.

Ce sont ces paramètres qui permettent de distinguer très clairement une situation d'accueil et d'entretien professionnel d'une conversation du « café du commerce. »

L'enjeu de ce module sera donc de doter les stagiaires des outils indispensables à la conduite d'un accueil et d'entretiens efficaces. Outre les techniques d'entretien, il développera les différents volets d'un schéma de résolution de problèmes en travail social : identification de la demande, réalisation d'un diagnostic des besoins, détection des ressources mobilisables et des obstacles à surmonter, formulation de propositions. Il développera les notions d'accompagnement et d'autonomie.

2.4 - La communication : au-delà des mots...

Depuis plus de 70 ans, les notions d'interaction et de comportements interpersonnels font l'objet de la plus grande attention des sciences humaines, plus particulièrement de la psychologie et de la psychologie sociale. Développés dans la continuité des théories de la communication (Cf. cybernétique), qui ont constitué le creuset de nombreuses démarches thérapeutiques (Cf. Ecole de Palo Alto), les multiples approches de la relation et de la communication (Approche systémique, analyse transactionnelle, notion de proxémie, de polychronie, métalangage, etc.) sont une puissante ressource pour les « aidant ».

Au cours de ce module, il s'agira de sensibiliser le public aux diverses influences qui agissent dans la composition des situations de communication.

Ses apports participeront de cette « boîte à outils » qui leur permettra de décoder les situations.

Module 3 - TROUVER L'INFORMATION : QUELLE POSTURE ? QUELLE METHODE ?

La fonction d'accueil, d'aide et d'orientation est une fonction ressource. Outre ses aspects relationnels une dimension technique indéniable caractérise la collaboration entre l'agent d'accueil et son public. Ce dernier attend de lui une expertise au sens où, à partir des données d'un problème, il devra dispenser une information et une orientation appropriée, après un examen précis des différentes solutions possibles.

Cela nécessite de mobiliser auprès des agents d'accueil certes les moyens pratiques de leur propre information. Mais il est illusoire de penser que l'on peut toujours réunir auprès d'eux dans son ensemble, et de façon systématiquement actualisée, la somme des données nécessaire.

Il s'agira donc plutôt ici de viser leur autonomie dans la prospection de données à partir d'une approche méthodologique reprenant les paramètres du schéma de résolution de problème, et des données théoriques empruntées à la sociologie des organisations (notamment la théorie de la rationalité limitée comme frein à la recherche de solution, ou encore la notion d'idéaux types weberiens).

INTERVENANT

Consultant, formateur, spécialiste de l'ingénierie sociale, de l'organisation et de l'analyse des situations de travail dans le champ social et médico social..

MODALITES PEDAGOGIQUES

Interventions magistrales.
Mises en situation.

SUPPORTS REMIS AUX STAGIAIRES

Documentation relative aux interventions magistrales.

VALIDATION DU STAGE

Validation dynamique dans le cadre des ateliers, auto évaluation.
Remise d'une attestation personnalisée.

PRIX DE LA FORMATION

En inter 225 € TTC pour les deux jours, frais de repas et d'hébergement non pris en compte.
En intra, 1800 € TTC pour 12 stagiaires maximum et frais de déplacement en sus.

INTITULE DE LA FORMATION

PREVENIR ET GERER LES CONFLITS AU SEIN D'UNE EQUIPE DE TRAVAIL

OBJECTIFS

- Acquérir les notions théoriques permettant de mieux comprendre la source et la nature des conflits
- Se familiariser avec les méthodes permettant de les gérer et de les prévenir

A l'issue de cette formation les participants seront en mesure d'identifier les situations à risque, de mettre en place un dispositif de prévention adéquat et/ou de traiter les conflits émergeant.

PUBLIC

Cadres des établissements et services sociaux et médico sociaux.

DUREE

2 jours en durée standard.
Durée personnalisable selon les besoins en approfondissement.

LIEU

En inter, Marseille – En Intra : France entière

PROGRAMME

Module 1 - Quelques définitions pré requises

Le conflit : de quoi parle-t-on ?
Notions de dynamique des groupes
Notions de communication

Module 2 - Les processus conflictuels en situation de travail

Des conditions favorables, un environnement propice
Une approche du concept de "moral" développé par E.
Mayo
Le construit d'action collective selon Crozier et Friedberg.

Module 3 - Les sources de conflits

Les sources liées au fonctionnement de l'organisation
Les facteurs psychologiques

Module 4 - Les types de conflits

D'intérêt et d'identité
D'autorité et de pouvoir
De concurrence et de rivalité
De génération
Mimétique
D'opinion ou idéologique
La lutte des ego
Le malentendu

Module 5 - Les modalités de manifestation des conflits et les attitudes

Le conflit constructif ou destructif
Les conflits refoulés
Les conflits latents ou larvés
Les conflits déclarés
Les attitudes devant les conflits

Module 6 - Les modalités de dépassement des conflits

Le recours hiérarchique

L'arbitrage
La négociation

Module 7 - Les différents types et techniques de négociation

Conflictuelle
Coopérative

Les techniques : Pivots, maniement du temps, le "point par point"

les jalons, les bilans, les 4 marches...

Module 8 - La prévention

La prévention des risques psychosociaux
Le management de projet et le management d'équipe
Le travail de réduction des zones d'incertitude
Les approches de la communication
Les approches de type "construction d'équipe" (Team Building)

INTERVENANT

Consultant, formateur, spécialiste de l'ingénierie sociale, du management et de la gestion des crises.

MODALITES PEDAGOGIQUES

Interventions magistrales.
Mises en situation, études de cas en ateliers.

SUPPORTS REMIS AUX STAGIAIRES

Documentation relative aux interventions magistrales.

VALIDATION DU STAGE

Evaluation dynamique dans le cadre des analyses de situations..
Remise d'une attestation personnalisée.

PRIX DE LA FORMATION

En inter 225 € TTC pour les deux jours, frais de repas et d'hébergement non pris en compte.
En intra, 1800 € TTC pour 12 stagiaires maximum et frais de déplacement en sus.

INTITULE DE LA FORMATION

METTRE EN ŒUVRE LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCUEILLIES ET ACCOMPAGNEE DANS LES ETABLISSEMENTS SOCIAUX ET MEDICO SOCIAUX

Dans le cadre de la loi du 2 janvier 2002

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de la loi de 2002 quant à la participation des personnes accompagnées.
- Permettre aux participants de maîtriser les concepts, méthodes et outils de la démarche participative.
- Faciliter la mise en œuvre de la participation dans les établissements.

PUBLIC

Equipes des établissements sociaux et médico sociaux.

DUREE

2 jours en durée standard.
Durée personnalisable selon les besoins en approfondissement.

LIEU

En inter, Marseille – En Intra : France entière

PROGRAMME

Module 1 - La participation de quoi parlons nous ?

- Approche des représentations sur le pouvoir d'agir et la participation
- Les 3 volets de la participation :
 - dans le cadre du projet individualisé
 - au sein du collectif : l'implication dans le fonctionnement des services et de l'établissement
 - en groupe projet, autour d'initiatives d'intérêt général

Module 2 - Le cadre réglementaire : une priorité de la loi de 2002.

- Obligations et Dérogations.
- Le risque de réduire la participation à ses formes réglementaires, au détriment de l'inventivité.
- Ce que disent les référentiels de bonne pratique
- La prise en compte de la participation dans les projets d'établissements, les évaluations, la démarche qualité

Module 3 - Impacts et enjeux autour de la participation

- Présentation des principaux impacts et enjeux repérés
- La participation à l'épreuve du terrain : la transformation des pratiques et des changements de places et ce que produisent les changements
- Relation entre participation et projet personnalisé
- Intérêt et limites de la participation

Module 4 – Concrètement : quelle participation pour quels projets ?

- Approche opérationnelle de la participation, présentation d'initiatives et dispositifs participatifs

Module 5 – La méthodologie de projet participatif

Déclinaison des conditions préalables à la mise en place de la participation au sein d'une structure

Ce que disent les recommandations de bonnes pratiques

Ce que les expériences nous apprennent

Repérage avec les participants des opportunités qu'ils ont de travailler avec les personnes accueillies

Espaces, temps, situations, objets autour desquels la participation peut prendre place au cours du parcours de la personne accueillie, dans la structure.

Référence à des exemples concrets de démarches participatives

Les méthodes et outils mobilisables par les équipes pour entrer dans une démarche participative

Module 6 – Travaux de mise en pratique en groupe

En groupe de travail, élaboration d'une fiche action sur les projets proposés

INTERVENANT

Consultant, formateur, spécialiste de l'ingénierie sociale, du management et de la gestion des crises.

MODALITES PEDAGOGIQUES

Interventions magistrales.
Echanges avec les participants.
Mises en situation, études de cas en ateliers.

SUPPORTS REMIS AUX STAGIAIRES

Documentation relative aux interventions magistrales.

VALIDATION DU STAGE

Evaluation des acquis au moyen d'un QCM ainsi qu'au cours des ateliers.
Remise d'une attestation personnalisée.

PRIX DE LA FORMATION

En inter 225 € TTC pour les deux jours, frais de repas et d'hébergement non pris en compte.
En intra, 1800 € TTC pour 12 stagiaires maximum et frais de déplacement en sus.

INTITULE DE LA FORMATION
LE DOSSIER DE LA PERSONNE ACCUEILLIE ET ACCOMPAGNEE
OBJECTIFS
<ul style="list-style-type: none"> - Préciser le cadre réglementaire de la constitution et de la gestion des dossiers - Rappeler les droits des usagers en matière d'accès à l'information - Partager des éléments de méthode et d'organisation sur la tenue et la gestion des dossiers.
PUBLIC
Cadres, équipes éducatives, équipes soignantes, équipes administratives des établissements sociaux et médico sociaux.
DUREE
1 jour en durée standard. Durée personnalisable selon les besoins en approfondissement.
LIEU
En inter, Marseille – En Intra : France entière
PROGRAMME
<p>Module 1 - Le cadre réglementaire du dossier de la personne accueillie, les recommandations de bonnes pratiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - La création d'un dossier personnalisé de la personne accueillie et accompagnée : quelles obligations ? - Les règles applicables en matière de constitution, de gestion, de conservation des dossiers, - Le dossier et le travail d'équipe : le partage d'information, une pratique encadrée. <p>Module 2 - Les objectifs du dossier</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour la personne accompagnée, pour l'équipe d'accompagnement, pour les besoins de l'observation sociale <p>Module 3 - Le contenu des dossiers</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le type de dossier - L'identification des informations utiles et l'organisation des informations au sein du dossier <p>Module 4 - La gestion des dossiers et leur conservation</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'accès de l'équipe au dossier : les motifs et conditions de recours au dossier dans le cadre de l'accompagnement. - Les modalités de mise en œuvre du droit d'accès des usagers aux informations les concernant. - La question de l'informatisation des dossiers. - Conservation des dossiers et application des règles en matière de protection des données papiers et numériques. <p>Module 5 - Secret professionnel et dossier de l'utilisateur, le Règlement Général de Protection des Données</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encadrement strict de l'accès aux dossiers et de la communication de toute information, conditions de stockage - Dispositions du RGPD
INTERVENANT
Consultant, formateur, spécialiste de l'ingénierie sociale, de la qualité dans les ESMS et des questions éthiques.
MODALITES PEDAGOGIQUES
Interventions magistrales., échanges avec les participants
SUPPORTS REMIS AUX STAGIAIRES
Documentation relative aux interventions magistrales.
VALIDATION DU STAGE
Evaluation des acquis au moyen d'un QCM. Remise d'une attestation personnalisée.
PRIX DE LA FORMATION
En inter 160 € TTC pour les deux jours, frais de repas et d'hébergement non pris en compte. En intra, 900 € TTC pour 12 stagiaires maximum et frais de déplacement en sus.

INTITULE DE LA FORMATION

LE GRAND DEMANAGEMENT

**Faire évoluer ses pratiques d'encadrement
face à la refondation de l'action publique dans le secteur social et médico-social**

OBJECTIFS

Il s'agit, avec le groupe dont les stagiaires proviendront de services variés :

- de resituer le contexte général d'évolution des politiques sociales et médico sociales,
- de mettre en évidence la déclinaison des différentes fonctions qui se sont, avec le temps, imposées aux cadres,
- d'apporter une définition précise aux différents champs de compétences qu'ils doivent mobiliser au regard de ces fonctions : stratégique et technique
- de compléter leur outillage théorique et méthodologique pour mieux assumer ces fonctions

PUBLIC

Chefs de Services du champ social et médico social.

DUREE

2 jours en durée standard.

Durée personnalisable selon les besoins en approfondissement.

LIEU

En inter, Marseille – En Intra : France entière

PROGRAMME

Module d'introduction – Des politiques en mutation, des pratiques contraintes à l'évolution

1. Le contexte – La rénovation des politiques sociales
 - les implications de la loi de 2002
 - la notion de « référentiel Coûts Prestations »
 - l'émergence d'une politique d'appels à projets
 - l'exigence majeure de l'observation des besoins sociaux
 - l'impératif de l'évaluation
 - la participation
2. Les voies de l'adaptation :
 - la rénovation des projets de service
 - le management des équipes
 - la formalisation des pratiques
 - la mise en place d'outils
 - le développement des réseaux
 - la concertation
 - la participation des usagers
 - la notion d'actions alternatives et de développement
3. Changement et dimensions de l'encadrement
 - La contribution du cadre aux analyses stratégiques de la structure
 - Les dimensions tactiques de la fonction de cadre
 - Le cadre, comme référent au sein de l'institution
 - La fonction ressource
 - La dimension empathique
 - La dimension dynamique
 - Le développement

Module 1 – Encadrer son équipe

1. Favoriser l'évolution de son équipe
 - La question de la motivation
 - Le concept de « moral » selon Elton Mayo
 - La notion de « pacte de coopération »

2. Transformer les difficultés en opportunité
 - La difficulté comme donnée objective des situations de travail
 - Difficultés qui élèvent, difficultés délétères
 - Postures personnelles et crise professionnelle
 - Postures collectives, enjeux individuels
 - De la tourmente au projet
3. Animer son équipe
 - De la hiérarchie à la coopération
 - L'empowerment
4. Garantir la communication
 - La communication entre l'institution et ses agents
 - La communication au sein de l'équipe
 - La communication avec les acteurs externes

Module 2 – Répondre aux enjeux institutionnels

1. Clarifier les enjeux éthiques
 - Le positionnement sur la cohérence du projet associatif
 - Le sens des actions au regard des valeurs de la structure
2. Contribuer au développement
 - L'analyse des besoins sociaux
 - L'écriture de projets
 - La promotion et la valorisation de l'action
 - Le plaidoyer
3. Contribuer à l'observation sociale
 - L'écriture de projets
 - La promotion et la valorisation de l'action
4. Mettre en œuvre la participation des usagers
 - Le cadre de la participation
 - La mobilisation
 - Les différentes modalités de la participation
5. Animer l'évaluation
 - Méthodologie de l'Evaluation interne et de l'évaluation externe
 - Elaboration de référentiels
 - Constitution d'un groupe de travail

INTERVENANT

Consultant, formateur, spécialiste du travail social et du management des établissements sociaux et médico sociaux.

MODALITES PEDAGOGIQUES

Interventions magistrales., échanges avec les participants, ateliers pratiques.

SUPPORTS REMIS AUX STAGIAIRES

Documentation relative aux interventions magistrales.

VALIDATION DU STAGE

Evaluation des acquis au moyen d'un QCM ainsi qu'au cours des ateliers.
Remise d'une attestation personnalisée.

PRIX DE LA FORMATION

En inter 225 € TTC pour les deux jours, frais de repas et d'hébergement non pris en compte.
En intra, 1800 € TTC pour 12 stagiaires maximum et frais de déplacement en sus.

INTITULE DE LA FORMATION
LA GESTION DES SITUATIONS DE CRISE AVEC LE PUBLIC
OBJECTIFS
Donner des outils de compréhension de ces phénomènes, d'analyse pédagogique, et une capacité à construire un savoir faire et un savoir être dans les situations de tension avec le public. Permettra de reconnaître ses peurs légitimes, ses blocages, ses incompréhensions et les transformer en énergie positive.
PUBLIC
Equipes des établissements sociaux et médico sociaux.
DUREE
2 jours en durée standard. Durée personnalisable selon les besoins en approfondissement.
LIEU
En inter, Marseille – En Intra : France entière
PROGRAMME
<p>Module 1 - Les enjeux : mieux identifier les crises,</p> <ul style="list-style-type: none"> - la crise a des expressions variées et implique l'institution - la crise, d'apparence simple, révélateur d'une situation complexe - des formes connues : les conséquences de conduites addictives, la crise « caractérielle », la crise déstabilisatrice, la crise dans le cadre du symptôme psychiatrique... <p>Module 2 - Mieux en comprendre l'origine</p> <ul style="list-style-type: none"> - la vérification de la fiabilité, de la continuité et de l'équité du cadre institutionnel - le contrôle du respect des droits des personnes dans les pratiques - la qualité de la communication dans l'institution sur les questions d'organisation, de règlement - l'articulation entre bienveillance et mise en œuvre du règlement de fonctionnement - la qualité de l'accueil dans l'établissement - la régulation des relations entre équipes éducatives et usagers - la gestion des risques la question de la sécurité des personnes accueillies et des salariés <p>Module 3 – Saisir la crise comme une opportunité de communication et d'amélioration des pratiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - les postures favorisant l'expression du potentiel créatif et innovant de la crise - de la crise au projet <p>Module 4 – Prévenir la crise, anticiper sa gestion</p> <ul style="list-style-type: none"> - la démarche qualité - les protocoles de gestion de crise - les instances de régulation
INTERVENANT
Consultant, formateur, spécialiste du management des ESMS, de la démarche qualité et de la prévention des risques.
MODALITES PEDAGOGIQUES
Interventions magistrales, échanges avec les participants, mises en situation.
SUPPORTS REMIS AUX STAGIAIRES
Documentation relative aux interventions magistrales.
VALIDATION DU STAGE
Evaluation des acquis au moyen d'un QCM ainsi qu'au cours des ateliers. Remise d'une attestation personnalisée.
PRIX DE LA FORMATION
En inter 225 € TTC pour les deux jours, frais de repas et d'hébergement non pris en compte. En intra, 1800 € TTC pour 12 stagiaires maximum et frais de déplacement en sus.

INTITULE DE LA FORMATION

L'ACTUALISATION COLLABORATIVE DES PROJETS D'ETABLISSEMENT OU DE SERVICE

OBJECTIFS

Préparer les équipes à être autonomes dans l'actualisation, la conduite et l'évaluation du projet d'établissement :

- Les doter de l'expertise nécessaire pour maîtriser les contenus du projet d'établissement, à partir du cadre réglementaire et des Recommandations de Bonnes Pratiques de l'ANESM,
- Leur transférer la méthodologie et les outils d'animation permettant une actualisation collective du projet d'établissement dans le cadre d'une démarche participative
- Leur permettre de réunir les conditions d'une mobilisation active des enfants, des jeunes, des familles autour de l'actualisation du projet.
- Leur apporter la méthodologie et les outils d'évaluation du projet d'établissement ou de service.
- Leur permettre d'articuler le projet d'établissement ou de service, la démarche qualité et les démarches d'évaluation dans lesquelles le secteur enfance famille s'inscrit.

PUBLIC

Cadres des Etablissements Sociaux et Médico Sociaux, équipes éducatives, équipes soignantes, équipes administratives et techniques.

DUREE

3 jours en durée standard.

Durée personnalisable selon les besoins en approfondissement.

LIEU

En inter, Marseille – En Intra : France entière

PROGRAMME

Module 1 – Introduction : mettre en perspective le projet d'établissement avec le cadre des politiques publiques d'action sociale et médico sociale - Eléments de contexte.

- Les principales dispositions réglementaires
 - Qu'est ce qui relève des obligations légales ?
 - Quelles sont les marges de manoeuvre ?
 - Le décret n° 95-562 du 6 mai 1995 sur la nécessaire analyse des besoins sociaux sur un territoire
 - Loi 2002-2 du 2 janvier 2002 et l'introduction de l'accompagnement individualisé prenant en compte le projet des individus
 - Loi 2005-102 de février 2005 relative aux droits de participation des usagers
- Projet d'établissement et politique locale d'action sociale et médico sociale
 - Les attendus des financeurs à l'égard du projet d'établissement
 - Une logique globale de rationalisation de l'intervention
 - L'importance de la dimension stratégique de l'élaboration des politiques publiques
 - L'impératif de l'évaluation de l'action publique

Module 2 – Décrypter les recommandations de bonnes pratiques sur l'élaboration du projet de d'établissement

- Rappel sur les attributions de l'Agence Nationale de l'Evaluation et de la Qualité des Etablissement Sociaux et Médicosociaux (ANESM)
- Présentation thématique des recommandations de bonnes pratiques

Module 3 – Les thématiques du projet de service, à travers le prisme de la participation des personnes accueillies et accompagnées

1 - L'histoire et le projet de l'organisme gestionnaire

- L'histoire
- Le projet : les valeurs et les orientations

2 - Les missions

- Les enjeux spécifiques pour le service
- Les repères juridiques : les textes relatifs à la catégorisation du service, les schémas régionaux ou départementaux, les arrêtés d'autorisation/agrèments/habilitation, les conventions

3 - Le public et son entourage

- L'approche de l'établissement pour : mieux connaître le public réellement accueilli, anticiper les évolutions, identifier les dynamiques de parcours des personnes accueillies et accompagnées, favoriser l'expression et la participation des personnes accueillies et accompagnées
- Les repères : Les publics accompagnés, les évolutions des publics et de leurs besoins, les relations avec l'entourage

4 - La nature de l'offre de service et son organisation

- La nature de l'offre de service
- L'organisation interne de l'offre de service : les modalités de l'admission, les volets techniques et pédagogiques du projet (l'accueil, l'information, l'orientation, l'accompagnement personnalisé, l'hébergement et les services associés, la fin de prise en charge, les conditions de mise en œuvre et les moyens matériels mobilisés.
- L'ancrage des activités dans le territoire : partenariat et ouverture sur l'environnement : les partenariats liés aux missions, l'ouverture sur les ressources locales.

5 - Les principes d'intervention :

- Le fondement des principes d'intervention,
- La mise en œuvre des droits des personnes accueillies et accompagnées,
- La gestion des paradoxes,
- Les modalités de régulation,
- Les repères méthodologiques

6 - Les professionnels et les compétences mobilisées :

- Les enjeux auxquels service doit répondre en terme de ressources humaines,
- Les compétences et les qualifications mobilisées,
- Les fonctions et les délégations,
- La dynamique du travail d'équipe,
- L'organisation de l'interdisciplinarité, 77912969
- Le soutien apporté aux professionnels,
- Le positionnement des professionnels à l'égard des usagers.

7 - Les objectifs d'évolution, de progression et de développement du service

Module 4 - Méthodologie pour une élaboration participative du projet d'établissement

- Etapes de la démarche participative :
 - constitution du groupe projet (composition, feuille de route, répartition et organisation)
 - élaboration du programme des réunions du groupe projet
 - définition d'un calendrier
 - définition des modalités d'organisation du groupe projet (logistique, secrétariat, reporting)
- Eléments théoriques de dynamique des groupes restreints
 - le concept de construit d'action collective selon Crozier et Friedberg
 - le concept de « moral » selon Elton Mayo
 - pouvoir d'agir et empowerment
- Les méthodes d'animation
 - les méthodes collaboratives
 - le choix des approches et des outils en fonction des objets de travail
 - la gestion du temps, l'équité dans le partage de la parole, la traçabilité des contenus.
- Du groupe projet à la rédaction du projet d'établissement
 - Le cadre formel de la retranscription des travaux
 - Le partage du travail de rédaction
 - Le comité de lecture et de validation
 - La forme du projet d'établissement : plan, présentation, illustrations
- La communication sur le projet d'établissement

Module 5 – Les travaux spécifiques qui accompagnent l'élaboration du projet d'établissement

- L'analyse de l'évolution des besoins du public
 - Approche statistique
 - Approche qualitative
- L'exercice de projection sur 5 ans
 - La notion d'orientation stratégique
 - La définition d'un programme d'action à 5 ans

Module 6 - Construire un outil d'évaluation du projet d'établissement en équipe et avec les personnes accompagnées

- L'enjeu de la cohérence entre l'évaluation et le projet.
- Les étapes de l'évaluation interne comme démarche continue d'évaluation de la qualité,
- La méthodologie d'une évaluation interne participative
 - Le référentiel d'évaluation : domaines, critères et indicateurs, système de collecte des données et de cotation de la qualité
 - Le plan d'actions d'amélioration
 - La constitution et l'organisation du groupe projet de l'évaluation
 - Les documents à produire

INTERVENANT

Consultant, spécialiste de l'action sociale et médico sociale et de la méthodologie de projet.

MODALITES PEDAGOGIQUES

Interventions magistrales.
Echanges avec les participants.
Ateliers

SUPPORTS REMIS AUX STAGIAIRES

Documentation relative aux interventions magistrales.
Trames de préfiguration des projets d'établissement ou de services.
Mémo des préconisations méthodologiques.

VALIDATION DU STAGE

Evaluation dynamique des acquis au moyen d'un QCM.
Remise d'une attestation personnalisée.

PRIX DE LA FORMATION

En inter 338 € TTC pour les 3 jours, frais de repas et d'hébergement non pris en compte.
En intra, 2700 € TTC pour 12 stagiaires maximum et frais de déplacement en sus.

INTITULE DE LA FORMATION

OPTIMISER SES ECRITS PROFESSIONNELS

OBJECTIFS

Permettre aux intervenant des ESMS d'optimiser leur production écrite.

Il s'agit d'adapter au mieux le contenu et la forme de leurs écrits professionnels au regard :

- des objectifs auxquels ceux-ci doivent répondre
- des interlocuteurs auxquels ils sont adressés
- du champ de contraintes dans lequel ils s'inscrivent
- des règles de confidentialité auxquelles ils sont soumis

PUBLIC

Cadres des Etablissements Sociaux et Médico Sociaux, équipes éducatives, équipes soignantes, équipes administratives et techniques.

DUREE

2 jours en durée standard.

Durée personnalisable selon les besoins en approfondissement.

LIEU

En inter, Marseille – En Intra : France entière

PROGRAMME

Module 1 : Une approche adaptée à chaque type d'écrit, principes de base

1.1 - Les questions à se poser avant la rédaction :

- à quel besoin, ou quelle demande répond l'écrit en question ?
- quel est son objectif ?
- quels sont ses destinataires ?
- quel niveau d'information doit il contenir ?
- quel est le format et les codes rédactionnels requis ?

1.2 - Une catégorisation des écrits permettant d'adapter la production et de l'harmoniser :

a) Les productions individuelles, quelles attributions, quels critères d'élaboration ?

- les compte rendus d'évaluation de situation
- les projets personnalisés
- les synthèses et bilans d'accompagnements
- les notes d'orientations, de liaisons, les transmissions
- les correspondances
- les notes de liaison et d'information interne, d'évènements indésirables, de réclamation ou de recours, etc.

b) Les productions collectives, quelles attributions, quels critères d'élaboration ?

- les évaluations pluridisciplinaires
- le dossier des personnes accueillies
- les comptes rendus de réunion
- les rapports aux autorités
- les informations préoccupantes
- les contributions au rapport d'activité

Module 2 : Structurer son écrit en fonction de ses attributions

2.1 - Analyse détaillée des exigences de chaque production

Présentation théorique des exigences de chaque production (Cf. catégories ci-dessus) en fonction du besoin ou de la commande auxquels elle répond, de son objectif et de ses destinataires,

- La stratégie rédactionnelle, le choix du style
- Le format
- Le plan

- Les critères de lisibilité
- La dimension subliminale des formulations : le choix des mots et des expressions, les pièges à éviter
- Approches narratives, descriptives, explicatives, argumentatives.
- L'impérative objectivation des propos et la distanciation du rédacteur
- Entre communication et confidentialité : les obligations à satisfaire.

Déclinaison de la démarche pour chaque type de production individuelle et collective.

2.2 – Mise en pratique

- a) A partir de documents produits par les participants : analyse en sous groupes de ces documents, appréciation de leurs points forts et des pistes d'amélioration à mettre en œuvre au regard des exigences décrites auparavant.
- b) A partir de consignes de production formulées par l'intervenant : réalisation en sous groupes d'exercices de rédaction d'écrits professionnels entrant dans le champ de compétence des participants

INTERVENANT

Consultant, formateur, spécialiste de l'accompagnement personnalisé au sein des établissements sociaux et médico-sociaux, de la démarche qualité et de la méthodologie de projet.

MODALITES PEDAGOGIQUES

Interventions magistrales.
Echanges avec les participants.
Mises en situation.

SUPPORTS REMIS AUX STAGIAIRES

Modèles et/ou exemples de rédaction.

VALIDATION DU STAGE

Evaluation dynamique des acquis au cours des ateliers.
Remise d'une attestation personnalisée.

PRIX DE LA FORMATION

En inter 225 € TTC pour les deux jours, frais de repas et d'hébergement non pris en compte.
En intra, 1800 € TTC pour 12 stagiaires maximum et frais de déplacement en sus.

INTITULE DE LA FORMATION
L'ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES PERSONNES ACCUEILLIES ET ACCOMPAGNEES
OBJECTIFS
L'objectif de cette formation est d'apporter aux équipes les éléments de méthode et les outils leur permettant : <ul style="list-style-type: none"> - d'élaborer des questionnaires appropriés et de les faire évoluer en fonction des objectifs de l'enquête - de mieux organiser leur enquête et de la mener de façon dynamique et peu chronophage - de traiter facilement et rapidement les réponses sur informatique
PUBLIC
Equipes éducatives des établissements sociaux et médico sociaux, équipes soignantes, équipes administratives.
DUREE
1 jour en durée standard. Durée personnalisable selon les besoins en approfondissement.
LIEU
En inter, Marseille – En Intra : France entière
PROGRAMME
<p>Module 1 : l'enquête de satisfaction, objectifs et contextes</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'enquête de satisfaction, pour quoi faire, avec quel objectif, adressée à quel public ? - Analyse des différentes approches possibles, des ingrédients nécessaires, et des contextes <p>Module 2 - Elaborer un questionnaire de satisfaction</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le questionnaire : la création d'un support évolutif, adapté aux objectifs de l'établissement, - Présentation de la méthode d'élaboration, des principes de formulation et de recueil des données ; présentation des différentes formes de questionnaires utilisables ; stratégie d'enchaînement des thèmes et des questions, degré de précision, questions ouvertes et questions fermées, neutralité et ciblage, anticipation de l'exploitation. <p>Module 3 - Animer la collecte des données</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'administration de l'enquête : les différents modes de passation des questionnaires - Les conditions de passation des questionnaires par les équipes ; méthodes, intérêt et limites ; La mise à disposition auprès du public : conditions à réunir pour une collecte efficace. <p>Module 4 - Exploiter les résultats</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le traitement des données : des possibilités simples de traitement informatique - Mobilisation d'un outil élaboré par Cap Méditerranée, « Cap Enquête » sur Microsoft Excel permettant un traitement rapide des données et une présentation simultanée des résultats mis en forme. - Prise en main rapide de l'outil, exercices d'application.
INTERVENANT
Consultant, formateur, spécialiste de l'accompagnement personnalisé au sein des ESMS.
MODALITES PEDAGOGIQUES
Interventions magistrales, échanges avec les participants, mises en situation.
SUPPORTS REMIS AUX STAGIAIRES
Note méthodologique Outil de traitement informatisé des questionnaires développé sur Xcel (Cap Enquêtes)
VALIDATION DU STAGE
Evaluation dynamique des acquis au cours des ateliers. Remise d'une attestation personnalisée.
PRIX DE LA FORMATION
En inter 160 € TTC pour les deux jours, frais de repas et d'hébergement non pris en compte. En intra, 900 € TTC pour 12 stagiaires maximum et frais de déplacement en sus.

INTITULE DE LA FORMATION
<p align="center">REPONDRE A UN APPEL A PROJET DANS LE CHAMP DE L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE ET DU DEVELOPPEMENT SOCIAL LOCAL</p>
OBJECTIFS
<p>Acquérir une méthode d'analyse et de rédaction de projets spontanés ou de réponse à des appels à projets.</p>
PUBLIC
<p>Cadres, chargés de projets dans le champ social, médico social, socio culturel, de la politique de la ville.</p>
DUREE
<p>2 jours en durée standard. Durée personnalisable selon les besoins en approfondissement.</p>
LIEU
<p>En inter, Marseille – En Intra : France entière</p>
PROGRAMME
<p>Module 1 - L'identification de la stratégie rédactionnelle en fonction du contexte La nature du projet, les interlocuteurs Les circonstances : la réponse à un appel à projet, la proposition spontanée Le climat institutionnel et social</p> <p>Module 2 - Les axes structurants de la démarche Le diagnostic des besoins La présentation du porteur de projet L'identification des objectifs du projet La présentation de l'action du point de vue opérationnel, les moyens La question de l'évaluation</p> <p>Module 3 - Les questions de forme Le plan, la présentation Les annexes et illustrations Les références</p> <p>Module 4 - L'approche spécifique des appels à projet La connaissance de l'émetteur L'analyse du cahier des charges La valorisation du projet au regard des attentes et les ajustements éventuels La conformation de la proposition aux exigences de forme, de détail, de délai...</p>
INTERVENANT
<p>Consultant, formateur, spécialiste de la méthodologie de projet.</p>
MODALITES PEDAGOGIQUES
<p>Interventions magistrales, ateliers.</p>
SUPPORTS REMIS AUX STAGIAIRES
<p>Exemples de réponses à des appels à projets.</p>
VALIDATION DU STAGE
<p>Evaluation dynamique des acquis au cours des ateliers, remise d'une attestation personnalisée.</p>
PRIX DE LA FORMATION
<p>En inter 225 € TTC pour les deux jours, frais de repas et d'hébergement non pris en compte. En intra, 1800 € TTC pour 12 stagiaires maximum et frais de déplacement en sus.</p>

INTITULE DE LA FORMATION

PREVENIR LA MALTRAITANCE INSTITUTIONNELLE

OBJECTIFS

Cette formation vise à doter les équipes des établissements sociaux et médico sociaux des éléments, théoriques et techniques qui leur permettront de mieux identifier les risques de maltraitance institutionnelle, et de mettre en œuvre une politique de prévention appropriée.

Doter les équipes des outils leur permettant d'élaborer toute procédure utile à leur mise en œuvre dans l'établissement

PUBLIC

Cadres des établissements sociaux et médico sociaux, équipes éducatives, équipes soignantes, équipes administratives et techniques.

DUREE

2 jours en durée standard.

Durée personnalisable selon les besoins en approfondissement.

LIEU

En inter, Marseille – En Intra : France entière

PROGRAMME

Module 1 – L'organisation face au risque de maltraitance

- Le cadre réglementaire de la prévention de la maltraitance
- Définition des notions : maltraitance, bientraitance, humanitude, violence
- La détection des risques de maltraitance
 - . Les processus conduisant à la maltraitance
 - . Les différentes catégories de situation
 - . Le traitement
 - . La prévention

Module 2 – Prévenir la maltraitance, faire face aux tensions, gérer l'agressivité

- Les situations institutionnelles à potentiel maltraitant
- Les déclencheurs de l'agressivité : les situations à risque et les pièges du langage
- La compréhension de l'agressivité et l'échelle des tensions
- Les réactions adaptées face à une agression verbale
- Les méthodes d'apaisement
- Les techniques alternatives pour mettre fin à la situation
- L'évacuation de la tension

Module 3 – Les apports de la communication non violente dans la prévention de la maltraitance institutionnelle

- Introduction à la CNV
 - . Présentation du processus
 - . Clarifier puis exprimer ce qui se passe en nous
 - . Les 4 manières de recevoir un message
 - . Exprimer un remerciement.
- L'ouverture au dialogue
 - . Auto-empathie
 - . Ecoute empathique de ce qui se passe en l'autre
 - . Etablir un lien avec l'autre en formulant une demande
- La pratique du dialogue
 - . Approfondir l'auto-empathie et l'empathie
 - . Pratique du dialogue avec l'attention portée au rythme
 - . Apprendre à partir de nos blocages
 - . Entendre et exprimer un "non"

Module 4 – Les outils à visée collective et individuelle, au service de l'institution

- Mettre en place des instances d'expression des usagers,
- Susciter la participation des usagers
- Clarifier et afficher les droits et obligations des usagers
- Communiquer sur l'organisation : le livret d'accueil, le règlement, le document individuel de prise en charge, la charte des droits et libertés de la personne accueillie, la formalisation des procédures...

INTERVENANT

Consultant, formateur, spécialiste de la méthodologie de projet, de la démarche qualité et de la prévention des risques en ESMS.

MODALITES PEDAGOGIQUES

Interventions magistrales, ateliers.

SUPPORTS REMIS AUX STAGIAIRES

Exemples de réponses à des appels à projets.

VALIDATION DU STAGE

Evaluation dynamique des acquis au cours des ateliers.
Remise d'une attestation personnalisée.

PRIX DE LA FORMATION

En inter 225 € TTC pour les deux jours, frais de repas et d'hébergement non pris en compte.
En intra, 1800 € TTC pour 12 stagiaires maximum et frais de déplacement en sus.