

# Accueil physique et téléphonique

**OBJECTIFS :** A la fin de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Acquérir et développer des outils pour instaurer une communication efficace
- Développer un esprit de qualité de service dans la prise en charge du client ou de l'utilisateur
- Analyser son accueil téléphonique & physique
- Gérer les situations difficiles

• **Durée :**  
14 heures

• **Public concerné & Prérequis :**  
Toute personne assurant une fonction d'accueil ponctuelle ou régulière

• **Lieu :**  
Inter ou intra-établissement

• **Prix :** Nous consulter

• **Modalités d'évaluation:**  
exercices pratiques/mises en situation

## PROGRAMME :

- Savoir accueillir : se positionner avec justesse et positiver l'image de sa structure
- Réussir son accueil physique et téléphonique
- Développer ses qualités d'écoute
- Organiser son temps au poste d'accueil
- Gérer les situations délicates

## METHODES PEDAGOGIQUES :

- Apports théoriques
- Analyse des pratiques existantes
- Jeux de rôles
- Mises en situation



5, rue Alexis Carrel 558100  
VERDUN 03.29.88.23.55  
info@formation-faac.fr

# Adhésion des professionnels aux valeurs de la bientraitance

**OBJECTIFS :** A la fin de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Identifier les situations à risque de maltraitance
- Se réappropriier les valeurs éthiques et le cadre déontologique pour garantir le respect des personnes au quotidien
- Promouvoir un positionnement professionnel dans une culture de bientraitance

• **Durée :**  
14 heures

• **Public concerné & Prérequis :**  
Intervenants en EHPAD auprès de personnes âgées

• **Lieu :**  
Inter ou intra-établissement

• **Formateur :**  
Titulaire d'un Master 2 en psychologie clinique.  
Psychologue sur une plateforme d'accompagnement et de répit pour les aidants

• **Modalités d'évaluation:**  
exercices pratiques/mises en situation

• **Prix :** Nous consulter

## **PROGRAMME :**

- De la maltraitance à la bientraitance
- Bientraiter par des gestes adaptés
- Bientraiter par l'écoute et les mots appropriés
- Se former, s'informer
- Faire respecter les droits de la personne âgée
- Fonctionnement en réseau indispensable à la bientraitance

## **METHODES PEDAGOGIQUES :**

- Apports théoriques
- Analyse de pratiques
- Mises en situation
- Retour d'expériences

The logo for faac features a large, stylized lowercase 'f' in red, followed by the lowercase letters 'aac' in a smaller, red, sans-serif font. The 'f' is positioned to the left of the 'aac', and they are all in a vibrant red color.

5, rue Alexis Carrel 55100  
VERDUN 03.29.88.23.55  
info@formation-faac.fr

# Vers une communication « bien-traitante » et « bienveillante » enfants/professionnels

**OBJECTIFS :** A la fin de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Approfondir ses connaissances dans la communication adulte-enfant sur le plan professionnel.

• **Durée :**

18 heures

• **Public concerné:** IAE, TISF, Auxiliaire du puériculture

• **Prérequis :** Intervenir en faveur d'enfants

• **Lieu :**

Inter ou intra-établissement

• **Formateur :**

Educatrice de jeunes enfants, ex-directrice de structure multi-accueil conseillère bientraitance

• **Modalités d'évaluation:** exercices pratiques/mises en situation

• **Prix :** Nous consulter

## PROGRAMME :

- Apprentissage d'outils de communication concrets, simples et facilement utilisables dans la relation enfant-professionnel, notamment avec un public porteur d'un handicap.
- Comment aider un enfant lorsqu'il vit des sentiments difficiles.
- Comment susciter sa coopération au quotidien.
- Comment mettre des limites tout en respectant la personnalité de l'enfant : les alternatives à la punition.
- Comment encourager l'autonomie.
- Comment renforcer l'estime de soi.
- Comment aider l'enfant à sortir des étiquettes qui lui sont attribuées (« le coléreux », « le lent » ...)

## METHODES PEDAGOGIQUES :

- Formation inspirée de l'approche « Faber et Mázlish » et plus particulièrement du livre « Parler pour que les enfants écoutent, écouter pour que les enfants parlent » .
- Mises en situations.
- Jeux de rôles.
- Support remis à chaque participant lui permettant de s'exercer.

The logo for 'faac' features a large, stylized lowercase 'f' in red, followed by the lowercase letters 'aac' in a teal color. The letters are bold and modern.

5, rue Alexis Carrel 55100  
VERDUN  
03.29.88.23.55  
info@formation-faac.fr

# UTILISER EXCEL AU QUOTIDIEN

**OBJECTIFS :** A la fin de la formation, le stagiaire sera capable de :

**Perfectionner l'utilisation du logiciel Excel dans les missions du quotidien:**

- Activité, statistiques
- Distances, calcul de kilomètres
- Tri des congés payés
- Solde de modulation

**Gagner en temps et en efficacité**

**• Durée :**

3h par session

**• Public concerné & Prérequis :**

10 participants/ session  
Utiliser Excel dans ses missions professionnelles

**• Lieu :**

FOAD

**• Formateur :**

Gestionnaire en système d'information  
Informaticien

**• Modalités d'évaluation:** exercices pratiques

**• Prix :** Nous consulter

**PROGRAMME :**

- Mise en forme (taille des colonnes, police, texte, formats, copier-coller, bordures)
- Calculs de base/formules/fonctions/calculs conditionnels/date et heure
- Onglets
- Alignements
- Formulaire de saisie (case à cocher, liste déroulante...)
- Tableaux simples, tableaux d'analyse de données, graphiques, automatisation
- Impressions/zone d'impression
- Insertion de cellules, fusion

**METHODES PEDAGOGIQUES : E-LEARNING**

- Evaluation des connaissances de départ, questionnaire
- Répartition en groupes de niveau (base, intermédiaire, avancé)
- 1h d'accompagnement à distance par groupe de 5-6 en visioconférence (module de base)
  - 1h accompagnement individuel, en visioconférence
  - Exercices à réaliser en autonomie
  - 30 minutes en individuel pour corriger/évaluer



5, rue Alexis Carrel 55100

VERDUN

03.29.88.23.55

info@formation-faac.fr

# UTILISER EXCEL AU QUOTIDIEN: niveau INTERMEDIAIRE

**OBJECTIFS :** A la fin de la formation, le stagiaire sera capable de :

## Utiliser Excel à un niveau intermédiaire

Insertion d'objet (formes, zones, graphiques)  
Recopie incrémentée, exercices, formules  
Formules et fonctions  
Graphiques

## Gagner en temps et en efficacité

### • **Durée :**

3h par session

### • **Public concerné & Prérequis :**

6 participants/ session  
Utiliser Excel dans ses missions professionnelles  
Avoir suivi la formation Excel base ou avoir les connaissances équivalentes

### • **Lieu :** FOAD, ou intra

### • **Formateur :**

Gestionnaire en système d'information /Informaticien

### • **Modalités d'évaluation:** exercices pratiques

### • **Prix :** Nous consulter

## PROGRAMME :

### 1. Insertion d'objets

Formes  
Zones de texte et WordArt  
Graphiques SmartArt

### 2. Recopie incrémentée

Recopie incrémentée et exercice  
Recopie de formules

### 3. Formules et fonctions

Formules de calcul  
Fonctions  
Fonctions SI  
Opérateurs et exercice

### 4. Les graphiques

## METHODES PEDAGOGIQUES :

### E-LEARNING possible

1 poste par stagiaire

Évaluation des connaissances de départ

Guidage, transmission de connaissances

Accompagnement individuel possible, manipulation de l'outil

Exercices d'application à réaliser en autonomie

Correction collective ou individuelle (sur simple demande)



5, rue Alexis Carrel

55100VERDUN

03.29.88.23.55

info@formation-faac.org

# Développer ses compétences managériales (MBTI)

**OBJECTIFS :** A la fin de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Améliorer ses points faibles et mieux utiliser ses points forts à travers une meilleure compréhension de sa personnalité et des ses modes de fonctionnement
- Améliorer la communication et les relations avec ses collègues / clients / subordonnés ou hiérarchie (communication, types de management, gestion des conflits..)
- Mieux comprendre le fonctionnement et la personnalité de son interlocuteur

• **Durée :**  
14 heures

• **Public concerné & Prérequis :**  
Toute personne assurant une fonction de responsable souhaitant être plus efficace

• **Lieu :**  
Inter ou intra-établissement

• **Formateur:** externe, sous traitance

• **Modalités d'évaluation:**  
exercices pratiques/mises en situation

• **Prix :** Nous consulter

## PROGRAMME :

- Connaitre la structure du MBTI
- Explorer les 16 types de personnalités selon le MBTI
- Comprendre le type de personnalité de son interlocuteur
- Développer son efficacité relationnelle
- Connaissance de son style de management préféré
- La mise en valeur de l'efficacité collective

## METHODES PEDAGOGIQUES :

- Apports théoriques
- Test de personnalité
- Jeux de rôles
- Mises en situation

**faac**

5, rue Alexis Carrel 55100  
VERDUN  
03.29.88.23.55  
info@formation-faac.fr

# Développer ses compétences managériales (MBTI)

## Programme détaillé

### 1. Connaître la structure du MBTI

- L'orientation de l'énergie
- Les modes de perception
- Les critères de décision
- Les modalités d'organisation

### 2. Explorer les 16 types de personnalités selon le MBTI

- Les préférences personnelles
- Le fonctionnement de chaque type
- Les atouts et les faiblesses potentielles
- Le chemin de développement personnel

### 3. Comprendre le type de personnalité de son interlocuteur

- Ce qui le dynamise
- Comment il traite l'information
- En fonction de quoi il décide
- Comment il gère sa relation au temps

### 4. Développer son efficacité relationnelle

- Valoriser les différences individuelles
- Utiliser ces différences de manière constructive
- Optimiser son style de management
- Appliquer le modèle aux situations difficiles
- Appliquer le modèle au fonctionnement de son équipe

### 5. Connaissance de son style de management préféré

- Identifier les rôles du manager vis-à-vis de son équipe
- Cerner l'impact de chaque préférence dans les situations de management et communication
- S'appuyer sur des points forts afin de promouvoir un leadership
- La mise en valeur des collaborateurs
- Savoir susciter la motivation
- Apprendre à gérer les situations de conflits
- Usage optimal et constructif des différences

### 6. La mise en valeur de l'efficacité collective

- La création de groupes de travail efficaces
- L'utilisation de complémentarités afin d'arriver à la résolution des problèmes
- Favoriser la créativité
- Mettre en place une organisation de la prise de décision
- Promouvoir la cohésion d'équipe

# Gestion d'équipe/ Le parcours du manager

**OBJECTIFS :** A la fin de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Mieux comprendre son style de management et son environnement de travail
- Optimiser la qualité de son management au quotidien
- Mettre en œuvre les outils et méthodes pour animer une équipe au quotidien
- Canaliser et développer son énergie positive
- S'affirmer simplement
- Mettre en œuvre les outils et méthodes pour animer une équipe au quotidien
- Bien lire et mieux gérer la dynamique de groupe de son équipe
- Comprendre l'impact de ses actions managériales
- Optimiser ses choix managériaux

• **Durée :** 21H

• **Public concerné & Prérequis :**

Encadrer, manager une équipe

• **Lieu :** Grand Est

• **Formateur :** Externe, sous-traitance

• **Modalités d'évaluation:**  
exercices pratiques/mises en situation

• **Prix :** Nous consulter

-> Possibilité de continuer la formation avec le CPF

## PROGRAMME :

### Jour 1 : Les fondamentaux

Se positionner en tant que Manager d'après les travaux de Blake et Mouton

Faire le choix d'un management moderne et pragmatique

Manager moderne: libéral sur le fond et rigoureux sur la forme.

Elaborer un projet personnel de progression

### Jour 2 : Suite: les fondamentaux

Affirmer son leadership de manager

Exercer et développer une autorité positive en affirmant sa confiance en soi

Mises en situation pédagogique

Elaborer un projet personnel de progression/ plan d'amélioration

### Jour 3 : Optimiser son style de management

Comprendre la dynamique de groupe de son équipe

Bien gérer l'intelligence terrain

Répondre concrètement aux principales situations de management

Elaborer un projet personnel de progression/ plan d'amélioration

### Bilan et synthèse des journées de formation

## METHODES PEDAGOGIQUES :

- Méthode participative et active
- Mises en situation
- Tests de connaissances
- Supports vidéos
- Remise d'un support de cours/fiches

The logo for faac features the lowercase letters 'faac' in a bold, sans-serif font. The letter 'f' is a dark red color, while the letters 'a', 'a', and 'c' are a lighter, orange-red color. The letters are closely spaced and have a slight shadow effect.

5, rue Alexis Carrel 55100

VERDUN

03.29.88.23.55

info@formation-faac.fr



# Construire son identité professionnelle

**OBJECTIFS :** A la fin de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Identifier les conditions et comportements qui contribuent à faire une première bonne impression en situation professionnelle
- Développer une meilleure conscience de soi, révéler ses forces et ses talents

**• Durée :**

21 heures

**• Public concerné & Prérequis :**

Jeunes salariés ou futurs salariés ayant des difficultés à (re)prendre un emploi

Personnes débutant un parcours de réinsertion socio-professionnelle

**• Lieu :**

Inter ou intra-établissement

**• Formateur :**

Consultants spécialistes de l'animation de groupes ; ex-directrice de PME

Psychologue clinicienne titulaire d'un DESS en psychologie

**• Modalités d'évaluation:** exercices pratiques/mises en situation

**• Prix :** Nous consulter

**PROGRAMME :**

- Mesurer les écarts entre image voulue et image perçue
- Saisir dès les premiers instants l'opportunité de faire une première bonne impression
- Accroître le pouvoir d'intervention de chacun sur les situations professionnelles dans lesquelles il est engagé et développer des compétences nouvelles
- Acquérir les principes d'une présentation professionnellement valorisante
- S'approprier ou se réapproprier sa valeur ajoutée tant au niveau personnel que professionnel
- Savoir dire ses qualités professionnelles
- Savoir valoriser ses motivations
- Créer un climat de confiance avec ses relations professionnelles

**METHODES PEDAGOGIQUES :**

- Apports théoriques
- Partage d'expériences
- Travaux de groupe
- Jeux de rôles
- Support remis à chaque participant



5, rue Alexis Carrel 55100

VERDUN

03.29.88.23.55

info@formation-faac.fr

# Mieux vivre les situations professionnelles, être bien dans son métier

**OBJECTIFS :** A la fin de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Se positionner professionnellement en s'adaptant face aux différentes situations.
- Repérer les situations de stress et les prévenir.
- Identifier la causalité entre stress et agressivité.
- Développer une communication empathique.
- Utiliser le travail d'équipe comme ressource.

• **Durée :**  
21 heures

• **Public concerné & Prérequis :**  
Intervenants à domicile

• **Lieu :**  
Inter ou intra-établissement

• **Formateur :**  
Relaxologue praticienne

• **Modalités d'évaluation:**  
exercices pratiques/mises en situation

• **Prix :** Nous consulter

## **PROGRAMME :**

- Définition du stress
- Approche physiologique du stress.
- Repérer son stress et acquérir des techniques de prévention et de régulation.
- Comprendre les situations relationnelles et la communication au travail
- La reconnaissance dans son travail.
- Le travail d'équipe comme ressource

## **METHODES PEDAGOGIQUES :**

- Apports théoriques.
- Grille d'évaluation.
- Analyse de pratiques
- Techniques de relaxation

The logo for faac features the lowercase letters 'faac' in a bold, sans-serif font. The letter 'a' is stylized with a circular cutout in the center, and the 'f' is positioned to the left of the 'a'.

5, rue Alexis Carrel 55100  
VERDUN  
03.29.88.23.55  
info@formation-faac.fr

# Le parcours de formation du RELAYEUR

modulable en fonction des qualifications et de l'expérience du relayeur

**OBJECTIFS :** A la fin de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Approfondir ses connaissances des maladies neurodégénératives pour mieux accompagner
- Identifier la place de l'aidant et lui apporter soutien et écoute
- Accompagner dans le respect, se protéger pour protéger les autres
- Adapter sa posture pour prévenir les troubles musculo-squelettiques
- Apporter les premiers secours et donner l'alerte
- Faire face aux situations de stress
- Rendre compte, transmettre par le biais d'écrits professionnels, de transmissions orales

• **Durée :** 35h

• **Public concerné :** Relayeurs

• **Prérequis:** Intervenir en faveur du public concerné, venir en relais d'aidants.

• **Lieu :** Ennery, appartement pédagogique.

• **Formateurs :** Psychologues, ergothérapeutes, référent en prévention des risques professionnels, secouristes.  
Sous-traitance partielle.

• **Modalités d'évaluation:** Continue, tout au long de la formation.

• **Prix :** Nous consulter

**faac**

5 rue du Dr Alexis Carrel

55100 VERDUN

03.29.88.23.55

info@formation-faac.fr

## PROGRAMME :

- PRISE EN CHARGE DES PATIENTS ATTEINTS DE MALADIES NEURODEGENERATIVES
- PRENDRE LE RELAIS/SOUTENIR
- PREVENTION DES RISQUES
- GESTES ET POSTURES
- GESTION DU STRESS
- ALERTER/SECOURIR
- COMMUNIQUER DANS LE RESPECT DU SECRET

### Journée 1: Être relayeur, pourquoi? Pour qui?=7h

- Les maladies neurodégénératives: connaissances essentielles, évolutions, symptomatologie.
- Evaluer les besoins des personnes afin d'adapter son accompagnement.
- Accompagner au quotidien: toilette, habillage, alimentation, activités ludiques.
- Besoins et attentes de la personne aidée, de son entourage

\*\*\*\*\*

### Journée 2: D'aidant à aidé=7h

- Être aidant, l'implication des familles
- La souffrance des familles: comprendre les ressentis, les besoins et réactions
- Eviter les conflits
- Trouver les mots qui apaisent
- Accepter le relais, nouer une relation de confiance avec le relayeur
- Législation: lois, règlements, contrats et chartes

\*\*\*\*\*

### Journée 3: Prévention des risques au domicile = 7h

- Risque d'accident domestique et conséquences
- Aménagement du cadre de vie
- Prévention des lombalgies: importance des gestes et de la communication

## RAPPEL DES OBJECTIFS :

- Approfondir ses connaissances des maladies neurodégénératives pour mieux accompagner
- Identifier la place de l'aidant et lui apporter soutien et écoute
- Accompagner dans le respect, se protéger pour protéger les autres
- Adapter sa posture pour prévenir les troubles musculo-squelettiques
- Apporter les premiers secours et donner l'alerte
- Faire face aux situations de stress
- Être en mesure de rendre compte, transmettre par le biais d'écrits professionnels, de transmissions orales.

- **Durée :** 35h
- **Public concerné :** Relayeurs
- **Prérequis:** Intervenir en faveur du public concerné, venir en relais d'aidants.
- **Lieu :** Ennery, appartement pédagogique.
- **Formateurs :** Psychologues, ergothérapeutes, référent en prévention des risques professionnels, secouristes.
- **Modalités d'évaluation:** Continue, tout au long de la formation.
- **Prix :** Nous consulter

The logo for faac features the lowercase letters 'faac' in a bold, orange-red font. The letter 'a' is stylized with a white circle inside it.

5 rue du Dr Alexis Carrel

55100 VERDUN

03.29.88.23.55

info@formation-faac.fr

## PROGRAMME :

### Suite journée 3: Prévention des risques au domicile

- Techniques de manutention sécurisées: retournement, redressement, abaissement, rehaussement, lever, transport et transfert
- Les gestes du quotidien

\*\*\*\*\*

### Journée 4: Secourisme = 7h

- Gestes d'urgence et conduites adaptées: fausses routes, étouffements, plaies, brûlures, hémorragies, inconscience, ma-laises, traumatismes et arrêts cardiaques
- Réduire le sur-accident
- Donner l'alerte

\*\*\*\*\*

### Journée 5: Gestion du stress= 3h30

- Mécanismes et possibilité de réversibilité de certains effets
- Gérer un mieux-être pour mobiliser toute son énergie
- Adapter ses réponses aux situations, aux personnes, à leurs besoins: communication assertive
- Apaiser les situations conflictuelles
- Le travail de nuit: ses particularités

\*\*\*\*\*

### Journée 5: Communication/ Ecrits professionnels/Secret professionnel = 3h30

- Communication écrite et orale, cerner ce qui relève de l'utile
- Comprendre, rédiger, évaluer les écrits professionnels
- Soigner la forme et la qualité rédactionnelle
- Clarté et concision
- Règlementations applicables, règles de confidentialité
- Outils d'écriture, but et contenu (journaux d'accompagnement, fiche de suivi, comptes-rendus de synthèse, cahier de liaison...)
- Communication bienveillante et bienveillante; intimité et respect; rapport aidant-aidé.

## METHODES PEDAGOGIQUES :

- Apports théoriques
- Analyse de pratiques/retours d'expériences
- Mises en situation/ simulations/ manipulations
- Exercices pratiques

# Comment communiquer pour assurer une bonne ambiance au sein d'une équipe ?

**OBJECTIFS :** A la fin de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Proposer des idées applicables de communication
- Communiquer de façon constructive et bienveillante
- Participer à la bonne ambiance dans sa structure
- S'engager à être un acteur de la bonne ambiance

• **Durée :** 14h00

• **Public concerné :** Salariés de structure.

• **Prérequis:** travailler en équipe, comprendre et parler la langue française

• **Lieu :** Intra établissement

• **Formateur :** Titulaire d'un Master 2 en psychologie clinique. Psychologue sur une plateforme d'accompagnement et de répit pour les aidants

• **Modalités d'évaluation:** tout au long de la formation, exercices pratiques.

• **Prix :** nous consulter.

**faac**

5 rue du Dr Alexis Carrel

55100 VERDUN

03.29.88.23.55

info@formation-faac.fr

## PROGRAMME :

### • Le poids des mots, du regard, du ton

Le contenu profond d'un message

La forme donnée au message

Se décentrer pour s'entendre dans ce que l'on dit ou écrit

Débats à partir de citations :

« Ce qui va sans le dire va mieux en le disant ». B. Devalois

« Le grand problème en communication, [...], on écoute pour répondre »

Sincérité et diplomatie ; « l'hypo-crysie », définition initiale et utile pour apaiser tout le monde. Débat : peut-on, doit-on, dire tout ce que l'on pense ?

Les communications interdites (ex : réseaux sociaux)

### • Donner une forme constructive à la communication

Les risques d'une communication uniquement écrite

Les risques d'une communication uniquement orale

Savoir choisir la forme la plus adaptée de communication

Repérer les modes de communication destructeurs, constructifs.

Choisir la façon, le lieu, le ton, le moment, le mode, l'interlocuteur....

### • Affirmer ses pensées ou poser des questions ?

Comment trouver les mots qui apaisent l'interlocuteur :

Introduire avant d'entrer dans le vif du sujet

Comment convaincre son interlocuteur

Les techniques efficaces des commerciaux...

Pour se faire entendre il faut d'abord écouter

... Et Pour pouvoir écouter sans être sur la défensive, il faut comprendre qu'« Ecouter » ne signifie pas « Obéir »

### • Rédaction d'une "Charte de communication et de solidarité au sein de l'équipe" . A présenter au directeur de l'établissement pour validation

## METHODES PEDAGOGIQUES :

Apports théoriques

Mises en situations pratiques par l'étude d'exemples concrets

Retours d'expérience

Débats