



IRFA  
formation

SANITAIRE SOCIAL MÉDICO-SOCIAL 2019

LE RÔLE ÉDUCATIF DES PERSONNELS DES SERVICES  
GÉNÉRAUX

ARAF – CAUDEBEC EN CAUX

**IRFA Evolution** est depuis près de 40 ans un acteur majeur de la formation dans les secteurs sanitaire, social, médico-social et des services à la personne.

La qualité des formations est attestée par une certification ISO 9001 et une qualification ISQ OPQF.

IRFA Evolution est habilité comme organisme de DPC par l'ANDPC.

**IRFA Evolution** conçoit, organise et conduit ses formations en s'appuyant sur une expertise et des valeurs fondamentales de satisfaction et d'adaptation aux besoins des clients.

## PROJET DE FORMATION

<b>THEME</b>	<b>LE ROLE EDUCATIF DES PERSONNELS DES SERVICES GENERAUX</b>
<b>DUREE PRECONISEE</b>	<b>3 JOURS</b>
<b>EFFECTIF STAGIAIRES</b>	<b>14 PERSONNES</b>
<b>COUT 2019</b>	<b>1 050 EUROS / JOUR</b>

## CONTACTS

<b>RESPONSABLE DE FORMATION</b>	<b>Carène PONTE – 03 22 47 66 42</b> <a href="mailto:cponte@irfa-formation.fr">cponte@irfa-formation.fr</a>
<b>ASSISTANTE DE FORMATION</b>	<b>Laura RIGAUD – 02 33 29 92 21</b> <a href="mailto:lrigaud@irfa-formation.fr">lrigaud@irfa-formation.fr</a>

## 1. NOTRE PROPOSITION

### Démarche pédagogique proposée par IRFA EVOLUTION

La formation IRFA Evolution s'inscrit dans le cadre de la formation professionnelle tout au long de la vie (FPTLV). Elle se déroule comme suit :

✓ **Un recueil des attentes des participants est réalisé en début de formation.**

Tout en posant la dynamique du groupe, ce temps permet de retenir les attentes des stagiaires en fonction du programme (distribué idéalement avant la formation par l'établissement, il est donné à nouveau par le formateur au début de la formation) et de les remettre en adéquation avec les attentes de l'établissement. Le formateur s'adapte au contexte et aux demandes dans la limite du programme vendu.

✓ **Des apports théoriques** sont faits par l'intervenant et visent à l'augmentation de la connaissance en lien avec la pratique professionnelle sur le thème de la formation. Le travail cognitif des participants est favorisé par une dynamique d'apports utilisant des méthodes adaptées à la formation professionnelle d'adultes : power point brefs, lecture critique, vidéos, apports didactiques ...

✓ **Des séquences d'analyse de la pratique professionnelle** sont réalisées au cours de la formation sur des temps spécifiques et repérés. Elles permettent la mise en liens et la mobilisation entre les représentations antérieures, la mise en oeuvre existante sur le "terrain" , les apports de savoirs et la mise en oeuvre souhaitable des nouvelles notions dans l'exercice professionnel.

✓ **Les séquences de formation** sont interactives et favorisent les échanges et l'expression de chacun ( travail en sous-groupes, feed back , débats et échanges ...). Les connaissances préalables des stagiaires sont utilisées comme ressources et non comme obstacles à l'acquisition de nouvelles compétences (Brain storming, Métaplan,...)

✓ **Jeux de rôle / Mises en situation**

Selon les thématiques, il peut être utile d'organiser des jeux de rôles ou mises en situation entre les stagiaires. Ceux-ci ne seront, néanmoins, jamais imposés et seront fonction du groupe et de sa dynamique.

✓ **Remise de documentation et de supports écrits.**

Cette documentation est élaborée par le formateur en amont de la formation en fonction du thème, des caractéristiques des professionnels à former et de leur contexte d'intervention. Dans le cadre de son système qualité, IRFA EVOLUTION s'assure que les documents utilisés par les formateurs sont mis à jour.

✓ **En fin de journée, un temps est pris pour que chacun s'exprime sur le vécu de la journée écoulée.**

Le formateur s'attache à vérifier l'adéquation entre ses apports et les attentes des stagiaires. Dans ce cadre, il est demandé aux stagiaires de s'exprimer sur les points positifs ou négatifs de la journée et ce, afin de permettre éventuellement au formateur de réadapter le travail pour le lendemain.

✓ **Un processus évaluatif complet :**

1- Un formulaire permet d'avoir la trace écrite du recueil des attentes fait en début de formation et sert de référence pour le bilan final.

2- En cours de formation, le formateur vérifie la progression et la satisfaction du groupe.

3- Une évaluation des connaissances acquises sur le thème de la formation est faite en fin de formation. Les résultats en sont restitués au stagiaire et une attestation lui est remise en direct. (Loi du 24/11/2009).

4- Un bilan de fin de formation est réalisé (bilan oral et écrit portant sur la satisfaction et la conformité/programme et attentes des stagiaires).

**IRFA EVOLUTION est Organisme de DPC.**

**L'action de formation pourra être reconnue DPC si elle entre dans l'une des orientations prévues par l'arrêté du 8 décembre 2015 fixant la liste des orientations nationales du développement professionnel continu des professionnels de santé pour les années 2016 à 2018. Nous consulter**

**Voir détails du contenu pédagogique pages suivantes**

# Rôle éducatif des personnels des services généraux

## Public concerné

---

- Personnel administratif et logistique

## Durée fixée

---

- 3 jours soit 21h de formation

## Objectifs

---

### **Faire apparaître les spécificités des interventions des professionnels des services administratifs et généraux pour affirmer et développer leur professionnalisme.**

- Repérer et développer les composantes d'une réelle « identité » professionnelle, valorisante,
- Savoir revendiquer cette identité non pas en rivalité, mais en complémentarité avec les autres métiers

### **Favoriser une meilleure implication dans le cadre d'une équipe pluridisciplinaire.**

- Situer leur rôle propre au regard des contextes institutionnels et se positionner, en articulation avec les personnels éducatifs ou de soins, auprès des usagers
- Promouvoir les échanges dans l'équipe comme mode de travail, et « oser » y porter une parole spécifique

### **S'approprier des outils de compréhension et le sens de l'ensemble institutionnel.**

- Mieux connaître le contexte (législatif, institutionnel) dans lequel s'inscrit leur action
- Connaître les impacts
- Mieux connaître les caractéristiques de la population accueillie dans leur établissement

### **Développer une culture professionnelle partagée.**

- Repérer la place de chacun dans la mise en œuvre des projets éducatifs, les interactions et complémentarités services généraux - professionnels éducatifs et soignants
- Inscrire la collaboration dans les principes d'intervention

- Cerner les « limites » techniques, déontologiques, et en termes de responsabilités, de l'intervention de chacun

## Éléments de contenu

---

### **1 – Les contextes législatif et institutionnel : les connaître pour adapter les représentations et la pratique aux attentes et exigences :**

#### 1-1 : le contexte général des établissements – les obligations des professionnels qui en découlent :

##### Les attentes des financeurs, des partenaires :

Définition du cadre général de l'intervention dans une délégation de mission de service public.

La notion de partenaire, de réseau.

##### La loi et ses évolutions :

Les évolutions législatives récentes, et majeures dans l'évolution des pratiques institutionnelles :

Les lois de 2002 et 2005.

Les droits de l'utilisateur, du travailleur handicapé

##### Les impacts de ces évolutions sur l'intervention des professionnels :

En termes « d'état d'esprit » (amélioration continue, questionnement...).

En termes de responsabilités.

En termes de personnalisation de l'intervention auprès de l'utilisateur.

En termes de secret professionnel, d'obligation de discrétion.

##### La notion d'évaluation des pratiques professionnelles :

Evaluation interne

Evaluation externe

#### 1-2 : l'utilisateur, point central autour duquel s'organise l'intervention :

De qui parle-t-on ? : La personne accueillie, sa famille, ses proches ?

Quelles évolutions, au cours du temps, de cette notion ?

Comment en parle-t-on ? Avec quel impact sur le mode d'accompagnement ?

Les notions de : service attendu, service dû, service rendu.

#### 1-3 : un repère fondamental pour l'équipe : le projet d'établissement

Les Missions.

Les valeurs et le SENS partagé.

Les fondements théoriques de l'intervention des professionnels : sont-ils connus et appropriés par les personnels des services généraux ? Ont-ils participé à son élaboration ? Que peuvent-ils apporter à sa réactualisation ?

Des connaissances et des lexiques partagés : vouloir et savoir partager la connaissance, s'entendre sur les mots, même ...

## **2 – Les spécificités des populations accueillies et des structures d'accueil :**

Définitions générales : déficiences, incapacités, handicaps.  
Apports complémentaires spécifiques au contexte des ESAT concernant certains handicaps, certaines problématiques, certains contextes -

## **3 – Les professionnels des services généraux dans la relation aux personnes accueillies :**

### 3-1. Les différents niveaux de relation instaurée.

La relation éducative.  
La relation thérapeutique.  
La relation d'aide.

### 3-2. La relation dans la vie quotidienne.

Les enjeux et les « risques » de la relation.  
Les confusions à éviter : « attentes », « demandes », et « besoins » des usagers.  
Les demandes des usagers : les décoder, y répondre, ... ou pas ?  
Se protéger, savoir se positionner en fonction des publics accueillis :  
    Quelle juste distance instaurer par rapport aux sollicitations des usagers ?  
    Sur quels critères ? (Ce qui relève de l'utilisateur, ce qui relève du projet institutionnel, ce qui relève des compétences du professionnel)  
La prise en compte des symptômes.

## **4 – Les professionnels des services généraux dans l'équipe :**

Définition du champ d'intervention de chacun,  
Rôle de chacun à l'intérieur de son champ d'intervention.  
Articulation du travail des personnels des services généraux avec celui de l'équipe éducative.  
La prise en compte du projet individuel : comment les services généraux en ont-ils connaissance, comment y trouvent-ils leur place, en collaboration et cohérence avec les professionnels éducatifs ou soignants ?  
Lieux, moyens, outils de transmission et de communication.  
Lieux de parole et d'élaboration du sens institutionnel.

## **5 – La communication entre les professionnels**

Le niveau d'information utile à chacun.  
Le devoir de "dire" ce qu'on constate.  
Modalités de transmission de l'information (cahiers de transmissions, ...).

Les réunions, les lieux de parole.

### Méthodes pédagogiques

---

- ✓ Exposés du formateur.
- ✓ Echanges animés par le formateur
- ✓ Analyse de la pratique professionnelle
- ✓ Remise de Documentation.

### Intervenant pressenti

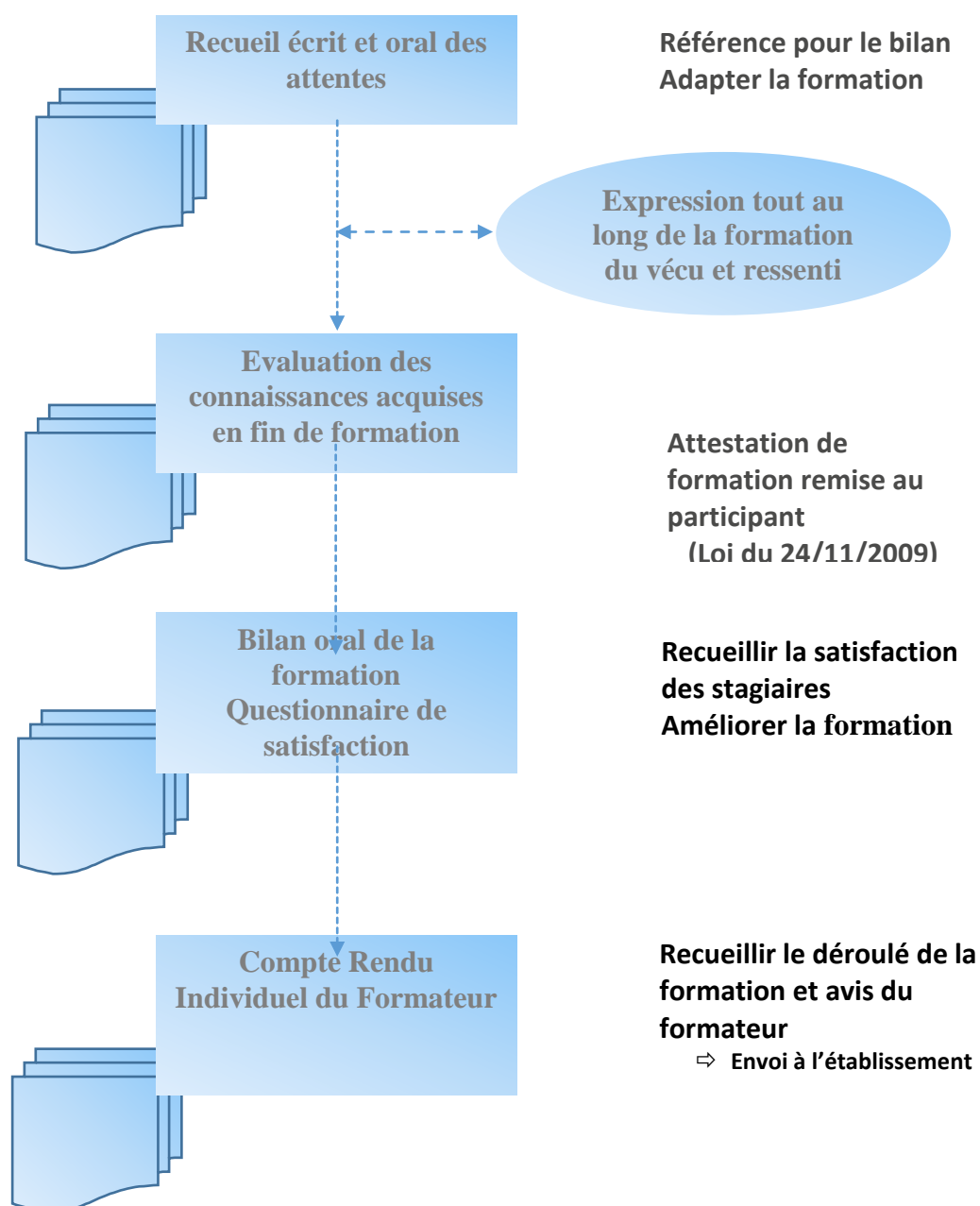
---

**Alain ANACREON – Directeur d'établissement**



## 2. EVALUATION DE LA FORMATION

Un processus évaluatif complet de la réussite des objectifs de la formation :



Le client dispose d'un interlocuteur pour échanger à tout moment sur l'ingénierie de la formation, les objectifs, les modalités de réalisation et d'organisation, les conclusions de la formation.

### 3. MODALITES D'INTERVENTION

Calendrier : A déterminer sur 2020

Lieu : Dans les locaux de l'établissement.

⇒ Il convient de prévoir la mise à disposition d'une salle et du matériel nécessaire au bon déroulement du stage.

### 4. MODALITES FINANCIERES

Le coût est de 1 050 euros par jour d'intervention.

**Ce tarif s'entend tout compris :**

- Frais pédagogiques : Préparation/ Animation / Documentation pour un groupe
- Frais de déplacement, de restauration et d'hébergement des intervenants.

➤ **Soit un total de 3 150 euros pour l'ensemble d'une action de formation.**

#### **CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES ACTIONS DE FORMATIONS INTRA ETABLISSEMENT**

##### Documents contractuels

Dès réception de l'accord du client, IRFA EVOLUTION lui fait parvenir une convention de formation professionnelle continue, telle que prévue par la loi, en double exemplaire. Le client s'engage à retourner à IRFA EVOLUTION, dans les plus brefs délais, un exemplaire signé.

##### Prix, facturation & règlements

La facture est adressée à l'issue de la formation.

Tous nos prix sont nets, IRFA EVOLUTION n'est pas assujetti à la TVA.

# ANNEXE 1

---

## IDENTIFICATION DE L'ORGANISME

## IRFA : UNE ASSOCIATION LOI 1901 A BUT NON LUCRATIF

Siège social : Pôle Universitaire d'ALENCON – 61250 DAMIGNY Tél : 02-33-29-80-42

N° DECLARATION D'EXISTENCE 25 61 002 51 61

N° IDENTIFIANT DATADOCK 0005075

IRFA évolution est membre du GIE IRFA INFA  
et adhère à la Fédération de la Formation Professionnelle (FFP)

IRFA Evolution est habilité par l'ANESM sous le n° H2010-03-367 à procéder à l'évaluation externe des activités et de la qualité des prestations des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

IRFA Evolution a reçu l'habilitation à délivrer des Certificats Professionnels F.F.P. dans les domaines « Création, politique et stratégie d'entreprise, Management des hommes- Développement personnel, Formations à des métiers spécifiques, Qualité Sécurité Environnement (QSE) et Développement durable ».

### CERTIFICATIONS

#### Qualification ISQ OPQF

IRFA Evolution est qualifié OPQF (Organisme professionnel de Qualification des Organismes de Formation et de Conseil) depuis 1997 dans les spécialités de formation :

- 1J Santé
- 2A Techniques et Méthodes de management  
fonctions associées
- 2C Prévention des Risques (RPS, incendie, SST...)
- 1K Services à la personne et à la collectivité
- 2B Création, Stratégie d'entreprise et  
(droit, finance, gestion)
- 2D Communication interpersonnelle

Critères de qualification : **Respect de la réglementation – Pérennité des moyens humains, matériels et financiers – Capacité à concevoir, mettre en œuvre et évaluer des actions de formation – Satisfaction des clients**

#### Certification ISO

AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par IRFA Evolution pour les activités « Conception, vente et réalisation de prestations de formation continue inter et intra-entreprises relevant des secteurs sanitaire et social » a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par ISO 9001.

### DOMAINES DE COMPETENCES

Evaluation – Qualité – Projet d'Etablissement – Management – Organisation du travail d'équipe – Prévention des risques psychosociaux – Droit des usagers – Responsabilité des professionnels – Gérontologie – Gériatrie – Pratiques soignantes – Handicap – Accompagnement éducatif – Fin de vie – Deuil – Douleur – Pathologies neurologiques – Santé Mentale – Manutention – Gestes et postures – Prévention des troubles musculo-squelettiques – Médiations et approches corporelles – Communication alternatives – Projet et techniques d'animation – Formations spécifiques à certains métiers – Gestes d'urgence – Enfance – Adolescence – Diététique – Temps repas – Restauration collective – Hygiène – Prévention des infections – Formations spécifiques aux travailleurs handicapés – Accompagnement social

# Une équipe à votre écoute

## INTRA DANS VOTRE ÉTABLISSEMENT : UN INTERLOCUTEUR EN RÉGION

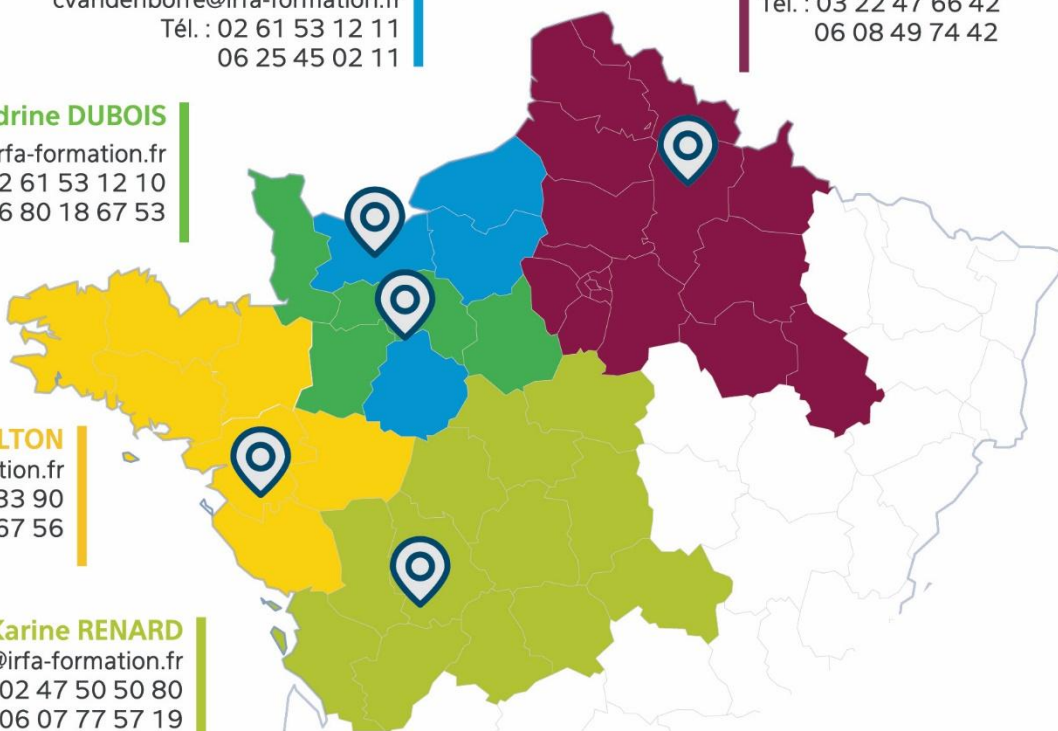
**Christine VAN DEN BORRE**  
cvandenborre@irfa-formation.fr  
Tél. : 02 61 53 12 11  
06 25 45 02 11

**Carène PONTE**  
cponte@irfa-formation.fr  
Tél. : 03 22 47 66 42  
06 08 49 74 42

**Sandrine DUBOIS**  
sdubois@irfa-formation.fr  
Tél. : 02 61 53 12 10  
06 80 18 67 53

**Catherine VALTON**  
cvalton@irfa-formation.fr  
Tél. : 02 40 27 33 90  
06 80 18 67 56

**Karine RENARD**  
krenard@irfa-formation.fr  
Tél. : 02 47 50 50 80  
06 07 77 57 19



## INTER DANS NOS LOCAUX

**Christine PÉAN**  
inter@irfa-formation.fr  
Tél. : 02 33 28 28 41



**ALENÇON, CAEN | AUTRES VILLES SUR DEMANDE**



### SIÈGE SOCIAL :

Pôle Universitaire d'Alençon  
61250 DAMIGNY  
Tél : 02 33 29 80 42 | Fax : 02 33 28 63 63  
[evolution@irfa-formation.fr](mailto:evolution@irfa-formation.fr)

