

communication
garde d'enfants gestion
nettoyage du logement du stress
gestion des relations gestes
petit bricolage repassage et postures
attitude commerciale tâches ménagères

ORGANISATION / FORMATION

Services à la personne

Services à la personne

Programmes de formation

FORMATION 2010

Pour toute information :

ACET - Agence pour la Communication et l'Enseignement des Techniques

Françoise BERGAMASCHI

Michel MANDAGARAN

10, cité d'Angoulême - 75011 PARIS

Tél. : 01 48 07 27 87 – Fax : 01 40 21 09 40

e-mail : info@acet.fr - Site Internet : www.acet.fr

N° déclaration d'existence : 11750371375

Sommaire

LE TRONC COMMUN		5
Contexte et enjeux des services à la personne	SP 01	9
Gestion des relations et méthode de communication	SPDYN 01	10
Attitude commerciale de l'intervenant à domicile	SPCOM 04	11
Gestion des situations relationnelles agressives	SPDYN 11	12
Gestion du stress : savoir anticiper et appliquer les techniques	SPCOM 15	13
Gestes et postures en situation de travail	SPNET 41	14
Sécurité électrique : habilitation B0 V	SPELC 01	15
LES MODULES SPÉCIFIQUES		17
Hygiène et nettoyage : les bases	SPNET 01	21
Repassage : organisation et méthodes	SPNET 42	22
Garde d'enfants de trois à douze ans	SPCOM 35	23
Garde d'enfants de moins de trois ans	SPCOM 36	24
Psychologie de la personne âgée	SPCOM 37	25
Entretien préventif, menues réparations (petit bricolage) dans un logement	SPSUR 11	26

1

LE TRONC COMMUN

Introduction

Relationnel et communication

Sécurité

LES PROGRAMMES DU TRONC COMMUN

Introduction

Contexte et enjeux des services à la personne SP 01 P. 9

Relationnel et communication

Gestion des relations et méthode de communication SPDYN 01 P. 10

Attitude commerciale de l'intervenant à domicile SPCOM 04 P. 11

Gestion des situations relationnelles agressives SPDYN 11 P. 12

Gestion du stress : savoir anticiper et appliquer les techniques SPCOM 15 P. 13

Sécurité

Gestes et postures en situation de travail SPNET 41 P. 14

Sécurité électrique : habilitation BO V SPELC 01 P. 15

Les stages sont adaptables selon le niveau des stagiaires et leur fonction.

Contexte et enjeux des services à la personne

SP 01

1 jour

Public

Personnel intervenant à domicile.

Objectifs

- Comprendre ce qu'est une entreprise, une enseigne et leur fonctionnement.
- Connaître les droits du salarié / de l'associé.
- Connaître le contexte institutionnel et les évolutions du secteur des services à la personne.
- Connaître les textes juridiques de référence.
- Comprendre les enjeux de la relation avec le client.

Méthode pédagogique

- Support multimédia.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Services à la personne : contexte et enjeux ».

PROGRAMME

Les acteurs des services à la personne

- Les intervenants
 - Les enseignes.
 - Les entreprises prestataires.
 - Les intervenants indépendants.
 - Les intermédiaires : intérim, portage.
- Les politiques de promotion des services à la personne
 - Les aides au client final : défiscalisation, CESU préfinancé.
 - Les aides aux employeurs : recrutement, formation.
 - Les moyens de financement : chèque emploi service.

Repères statistiques sur les services à la personne

- L'évolution de la demande
- Le nombre de salariés concernés
- Le nombre de clients
- Le profil socioprofessionnel des clients
- Les prestations les plus demandées

Les spécificités de l'intervention à domicile

- Le cadre juridique et les responsabilités
- Les interventions techniques et leurs limites (petit bricolage, assistance informatique...)
- Les inter-relations : employeur-salarié-client
- La diversité des clients
- La diversité du contexte de travail

Les relations avec le client

- Les facteurs de fidélisation du client
- L'intervenant à domicile et son rôle

Les apports d'un parcours de formation personnalisé

- Les enjeux d'un personnel bien formé
- Les thèmes proposés
- Les évolutions possibles

Évaluation, conclusion du stage

Gestion des relations et méthode de communication

SPDYN 01 3 jours
(2 + 1)

Public

Personnel intervenant à domicile.

Objectifs

- Acquérir une méthodologie permettant d'améliorer les relations avec les clients.
- Maîtriser les règles de communication.
- Améliorer la qualité du service rendu.

Organisation

Première séquence

Deux journées consécutives au cours desquelles la méthode « Dynamique des relations » est présentée et les modules analysés.

À la fin de la deuxième journée, chaque stagiaire définit avec l'animateur une étude de cas concret de relations difficiles avec un client.

Deuxième séquence

(3 à 4 semaines plus tard)

Lors de la deuxième séquence, les études de cas préparées par les stagiaires sont analysées et mises en application sous forme de jeux de rôle.

Méthode pédagogique

- Audiovisuel « Dynamique des relations ».

Documentation remise

- « Gestion des relations et méthode de communication » - Mémento
- « Gestion des relations et méthode de communication » - Les règles de gestion des relations

PROGRAMME

Introduction

- Un enjeu social et commercial
- Une meilleure qualité de service

Présentation de la méthodologie "Dynamique des relations"

- Analyse des attitudes
 - Perception générale (communication non verbale).
 - Langage (communication verbale).
 - Gestes (attitude physique).
- Causes des attitudes
 - Situation personnelle.
 - Modes d'organisation.
 - Image du métier.
 - Qualité de l'environnement.
- Règles de négociation
 - Application des règles de base pour améliorer les relations.

Application de la méthodologie "Dynamique des relations"

Étude de cas filmés avec analyse relationnelle

- L'entretien
- L'information
- Le nettoyage

Méthodologie de communication

- Éléments de définition
 - Comment communiquer ?
 - La grille de communication.
 - Les différentes communications.
 - Prévenir les rumeurs.
 - Avoir un langage commun.
- Mémorisation de l'information
 - Le cerveau et l'information.
 - Les méthodes de mémorisation.
- Les obstacles de la communication
 - Le langage
 - Les émotions
 - Les jugements de valeur
 - Les vêtements, les locaux.
 - Les gestes.
 - Le cadre de référence : expérience, culture, éducation.

Proposition d'étudier des cas à préparer pour la prochaine séquence et conseils pour la mise en œuvre

Intervalle de trois à quatre semaines

Rappel et approfondissement de la méthode

Mises en situation, jeux de rôle à partir des études de cas proposées

Évaluation, conclusion du stage

Attitude commerciale de l'intervenant à domicile

SPCOM 04 1 jour

Public

Personnel intervenant à domicile.

Objectifs

- Resituer la relation client dans son contexte en améliorant sa qualité.
- Améliorer ses compétences relationnelles en tant qu'intervenant à domicile
- Connaître et comprendre les besoins des clients pour mieux satisfaire leurs attentes.
- Connaître et comprendre les principes de base de la communication et de la relation commerciale.
- Savoir se présenter à un client, l'écouter et répondre efficacement à sa demande.
- Mieux communiquer pour optimiser sa propre image et celle de l'entreprise.
- Être capable de gérer et de traiter les réclamations et les situations de tension.
- Savoir se comporter et se sentir plus à l'aise dans sa fonction d'intervenant.

Méthode pédagogique

- Audiovisuel « Dynamique des relations ».
- Exercices collectifs et individuels

Documentation remise

- « Attitude commerciale de l'intervenant à domicile » - Mémento
- « Attitude commerciale de l'intervenant à domicile » - Exercices

PROGRAMME

Présentation de la démarche commerciale

- Analyse des besoins des clients
- Attentes des clients et niveaux de réponse de l'entreprise.
- Prestations effectives et prestations perçues
- Exercices collectifs

L'intervenant à domicile et son rôle

- Comment donner une bonne image de soi et de son entreprise ?
- Comment valoriser sa fonction ?
- Le rôle de l'intervenant
- Les techniques d'écoute et d'expression de la communication

Le client et ses attentes

- Les différents groupes de clients
- Les valeurs et les besoins du client
- Les éléments positifs de perception de l'intervenant.
- La satisfaction du client et de l'intervenant

La méthodologie "Dynamique des signes"

- Prestations et actions commerciales : les signes émis
- Les différentes catégories de signes : exemples pris dans la vie quotidienne
- Analyse de prestations : diagnostic des signes émis, propositions d'actions d'amélioration
- Exercices collectifs

Les réclamations

- Les situations délicates
- La gestion des réclamations : acceptation, analyse, traitement, validation et suivi
- Savoir dissocier le mécontentement et la demande
- Chercher une solution
- Savoir donner une explication
- Comment argumenter ?
- Comment répondre aux objections du client ?
- Les techniques et outils de suivi des réclamations

Évaluation et conclusion du stage

Gestion des situations relationnelles agressives

SPDYN 11

1 jour

Public

Personnel intervenant à domicile.

Objectifs

- Acquérir une méthodologie permettant de réagir face aux situations relationnelles difficiles.
- Mieux connaître les mécanismes relationnels qui déclenchent l'agressivité.
- Mieux connaître ses propres réactions et ses limites.
- Être capable de détecter les situations susceptibles de dégénérer et anticiper en agissant sur le contexte.
- Savoir se protéger et se défendre sans se mettre en danger.

Méthode pédagogique

- Banque de connaissances « Insécurité : prévention et action ».
- Méthodologie et séquences filmées « Dynamique des relations ».
- Méthodologie de jeux de rôle, choix de scénarios.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Relationnel et communication ».

PROGRAMME

Introduction

- Les fondements de la peur et de l'agressivité
- Les différents types de violence : psychologique, verbale, physique, symbolique
- Les réactions au stress : engourdissement psychique, culpabilité, vulnérabilité, dépression, solitude, tristesse, irritabilité...
- Les réactions émotives : confusion mentale, confiance amoindrie, mémoire défaillante...
- Les indices de violence potentielle : exercice en groupe de travail

Application de la méthodologie « Dynamique des relations » adaptée aux situations agressives

- Décrire les attitudes de son interlocuteur
- Prendre conscience de ses attitudes et les décrire
- Comprendre les causes de ses attitudes et celles de son interlocuteur
- Définir des objectifs de différents niveaux pour consolider les relations
- Connaître les principales règles de négociation
- Agir pour rendre coopératives ses attitudes et celles de son interlocuteur

Analyse des stratégies de protection

- Conseils pour ne pas se mettre en situation de danger
- Les 7 règles de base à respecter

Les modes de récupération après une situation difficile

- Faire un rapport écrit
- Exprimer ses émotions
- Parler de l'événement vécu
- Aller chercher de l'aide

Désamorcer l'agressivité et la violence potentielle

- Conseils pratiques

Entraînement sous forme de jeux de rôle

Évaluation, conclusion du stage

Gestion du stress : savoir anticiper et appliquer les techniques

SPCOM 15 1 jour

Public

Personnel intervenant à domicile.

Objectifs

- Prendre conscience de ses réactions au stress.
- Identifier et analyser les facteurs de stress.
- Développer des techniques contre le stress.

Méthode pédagogique

- Nombreux exercices et mises en situation pour envisager les possibilités de gestion de son stress et en identifier les facteurs.
- Mise en pratique de techniques anti-stress et de communication.

Documentation remise

- Aide-mémoire de synthèse.

PROGRAMME

Identifier les facteurs de stress dus à la fonction

- Analyse des tâches, obligations et limites
- Reconnaissance du métier
- Diagnostic des attentes, exigences ou insatisfactions du client

Repérer les agents perturbants

- Les conflits
- Le temps et les imprévus
- Quelques règles

Instaurer une communication adaptée

- Les modes de communication et leurs impacts dans la relation
- Comment comprendre et se faire comprendre
- Savoir adapter son attitude à la personnalité du client et à ses besoins
- Dissocier les événements passés de la situation présente
- Comprendre l'importance des signes émis par soi-même
- Identifier les situations nécessitant un relais

Mieux s'organiser

- Savoir classer les priorités
- Éviter de se stresser soi-même
- Connaître l'exacte limite de sa fonction et de ses obligations
- Savoir prendre du recul
- Savoir récupérer pendant son temps libre

Adopter les techniques de gestion du stress

- Les méthodes de la relaxation dynamique ou sophrologie
- La respiration
- Les postures corporelles
- La récupération du tonus mental et musculaire
- La réduction des tensions
- Les techniques d'anticipation des situations difficiles

Évaluation, conclusion du stage

Gestes et postures en situation de travail

SPNET 41

1 jour

Public

Personnel intervenant à domicile.

Objectifs

- Travailler en harmonie avec son corps en vue de le soulager.
- Identifier l'incidence au travail des gestes et postures inappropriées.
- Intégrer la bonne manipulation des techniques de nettoyage.
- Identifier l'ergonomie face à la prévention des risques.
- Adopter les bonnes habitudes.

Méthode pédagogique

- Exposés.
- Étude de cas, applications pratiques.
- Entraînement intensif.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Gestes et postures ».

PROGRAMME

Quelques repères chiffrés

- Les accidents du travail en France : causes et évolution
- Les accidents les plus fréquents

Le squelette et son approche morphologique

- Le squelette dans son ensemble
- Le squelette et ses pathologies
- Les pathologies dues à des accidents

Comprendre le mécanisme rachidien

- Le rachis dans son ensemble
- L'évolution des courbures de l'enfant à l'homme
- L'importance des muscles
- Les déformations permanentes du rachis (scoliose...)

Les pathologies du rachis dues à des accidents

- Lumbago aigu
- Hernie discale
- Sciatique
- Tassement discal

Application pratique : les bonnes habitudes à adopter pour se protéger

- Le savoir faire
- Savoir se lever, s'asseoir, se tenir debout

Application pratique : les bonnes postures dans la vie professionnelle

- Ramasser un objet au sol
- Porter et déplacer des objets (seaux...)
- Balayer, aspirer ou laver des surfaces (sols, meubles en hauteur...)
- Décharger un objet lourd d'un lieu
- Accéder à des travaux de vitrerie haute

Analyse des gestes et postures de chaque participant et actions correctives à mettre en place

Évaluation, conclusion du stage

Sécurité électrique : habilitation B0 V

SPELC 01

1 jour

Formation réalisée en partenariat avec un organisme de contrôle : SOCOTEC ou APAVE.

Public

Personnel non électricien intervenant à domicile et travaillant à proximité d'un ouvrage électrique.

Objectifs

- Préparer à l'habilitation électrique B0 V.
- À l'issue de cette formation, le stagiaire doit connaître le risque électrique et savoir s'en protéger.
- Il pourra notamment effectuer les opérations suivantes :
 - Remplacement de fusibles à cartouche ou cylindrique, ampoules à baïonnettes ou ampoules B22-E27, tubes fluorescents, starter.
 - Réarmement du disjoncteur (une seule fois).
 - Accès aux locaux techniques réservés aux électriciens.
 - Effectuer des travaux d'ordre non électrique à proximité d'un ouvrage électrique.
 - Effectuer des manœuvres d'exploitation dans les locaux techniques.
 - Assurer la protection des biens et des personnes en matière de sécurité des installations électriques.

Méthode pédagogique

- Banque de connaissances « Électricité ».

Documentation remise

- Aide-mémoire « Électricité : les bases ».

PROGRAMME

Définition de l'habilitation B0 V

- B = basse tension
- 0 = non électricien
- V = au voisinage

Notions élémentaires d'électricité

- Circuit électrique
- Différence de potentiel
- Intensité
- Résistance
- La loi d'Ohm
- Le générateur
- Effets du courant électrique
- Le courant continu et le courant alternatif

Sensibilisation aux risques électriques

- Statistiques sur les accidents d'origine électrique
- Les différents risques d'origine électrique

Prévention des risques électriques

- Contexte réglementaire
- Normalisation
- Moyens de protection contre les contacts directs
- Moyens de protection contre les contacts indirects
- Protection contre les brûlures
- Conduite à tenir en cas d'accident d'origine électrique

Réglementation

- Responsabilités civiles et pénales
- Domaine d'application de l'habilitation
- Prescriptions de sécurité définie par l'Union technique de l'électricité (UTE C 18510)

Opérations dans l'environnement

- Les différentes distances de sécurité
- Mesures de protection au voisinage d'un ouvrage

Habilitation

- À l'issue de cette formation, un contrôle des connaissances théoriques sera effectué.
- Un certificat de stage sera délivré à chaque participant.
- Des titres d'habilitation électrique seront remis à l'employeur.

2

LES MODULES SPÉCIFIQUES

Hygiène et nettoyage, tâches ménagères

Garde d'enfants

Personnes âgées

Petit bricolage

LES MODULES SPÉCIFIQUES

Hygiène, nettoyage, tâches ménagères

Hygiène et nettoyage : les bases SPNET 01 P. 21

Repassage : organisation et méthodes SPNET 42 P. 22

Garde d'enfants

Garde d'enfants de trois à douze ans SPCOM 35 P. 23

Garde d'enfants de moins de trois ans SPCOM 36 P. 24

Personnes âgées

Psychologie de la personne âgée SPCOM 37 P. 25

Petit bricolage

Entretien préventif, menues réparations (petit bricolage) dans un logement SPSUR 11 P. 26

Les stages sont adaptables selon le niveau des stagiaires et leur fonction.

Hygiène et nettoyage : les bases

SPNET 01 3 jours
(2 + 1)

Public

Personnel intervenant à domicile.

Objectifs

- Sensibiliser le personnel à l'importance de l'hygiène et du nettoyage et à l'importance de son rôle.
- Acquérir les connaissances nécessaires à la bonne maîtrise des règles d'hygiène.
- Connaître les risques, appliquer les mesures de sécurité.
- Acquérir le vocabulaire et les connaissances de base (revêtements, produits et les matériels).
- Maîtriser les techniques de nettoyage et adapter les méthodes selon les revêtements, les lieux spécifiques.
- Apprendre à organiser son travail.
- Adopter une démarche de qualité.

Méthode pédagogique

- Banque de connaissances « Hygiène et nettoyage ».
- Une journée est consacrée à des applications pratiques.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Hygiène et nettoyage : les principes de base ».

PROGRAMME

Connaissances de base : notions d'hygiène et de propreté

Hygiène, sécurité et salissures

- Les micro-organismes
- La poussière
- L'utilisation de l'eau de javel ou des désinfectants

Nettoyage

- Les salissures
- La détergence
- L'utilisation des produits d'entretien

Revêtements

- Identification par espace (sols, murs, équipements)
- Classification : revêtements durs et souples les plus courants
- Entretien
- Précaution et sécurité

Produits

- Les grandes catégories de produits de nettoyage
- Dosages
- Stockage
- Conseils
- Règles de sécurité : les mélanges interdits...

Méthodes générales de nettoyage

- Le dépoussiérage des meublants
- Les différents systèmes de balayage
- L'aspiration des sols textiles
- L'aspiration des tissus d'ameublement
- La sécurité liée à l'utilisation des outils électriques
- Les méthodes de lavage (serpillière ou lavage au balai espagnol)
- L'entretien de la cuisine et ses appareils
- L'entretien de la salle de bains

Diagnostic et méthodes de nettoyage des salissures spécifiques

- Nettoyage des taches et des salissures spécifiques (sang, taches alimentaires...)
- Connaissance des produits et des matériels à utiliser selon le type de salissure
- Choix de la méthode de nettoyage appropriée

Nettoyage de surfaces et lieux spécifiques

- Analyse du logement et des différents espaces (chambre, salle de bain...)
- Nettoyage des éléments et des lieux spécifiques (sanitaires, plinthes, vitres, tapis, escaliers...)

Sécurité – Conseils

- Risques de glissade
- Risques de chocs et autres blessures
- Manipulation et utilisation des produits de nettoyage
- Le mal de dos

Organisation et contraintes du nettoyage d'un logement

- Les contraintes dues à l'encombrement
- Les contraintes de temps
- La chronologie d'entretien des espaces
- Les priorités liées à l'entretien des locaux

Pratique sur site

- Application des différentes techniques de nettoyage : conseils, ergonomie, méthode
 - Dépoussiérage des meublants
 - Balayage humide.
 - Lavage au balai espagnol.
 - Lavage des vitres.
- Cette application est adaptée aux missions des stagiaires.

Évaluation, conclusion du stage

Repassage : organisation et méthodes

SPNET 42

2 jours

(1 +1)

Public

Personnel intervenant à domicile.

Objectifs

- Apprendre à organiser son travail.
- Connaître les caractéristiques des textiles.
- Savoir lire les étiquettes et les symboles.
- Acquérir les méthodes de repassage selon les types de vêtements.
- Allier professionnalisme et efficacité.

Méthode pédagogique

- Support multimédia.
- Étude de cas.
- Une journée est consacrée aux applications pratiques.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Repassage : organisation et méthodes ».

PROGRAMME

L'installation du matériel

- Savoir choisir le meilleur lieu
- Installer en toute sécurité le matériel et les accessoires nécessaires
- Adopter la bonne posture de travail

Les textiles

- Identification, caractéristiques et propriétés
- Température de repassage adaptée
- Précisions sur les textiles délicats

Les étiquettes et les symboles

- Savoir lire les étiquettes
- Identifier un textile sans étiquette
- Signification des points sur le fer à repasser (température correspondante)
- Identifier un vêtement sans étiquette

Organisation du repassage

- Les différentes étapes jusqu'au pliage du linge
- Le tri des vêtements selon la température de repassage requise
- La disposition du linge après repassage

Les techniques de repassage selon les articles

- Conseils généraux et précautions
- Les chemises
- Les pantalons
- Les draps

Les techniques de repassage de certains articles avec particularités

- Les articles avec fermeture à glissière
- Les articles avec des broderies

Conseils pratiques

- Les tissus métalliques
- Les broderies et dentelles
- Les doublures
- La soie

Pliage et rangement

- Prise en compte des habitudes du client
- Méthodes

Évaluation, conclusion du stage

Garde d'enfants de trois à douze ans

SPCOM 35 2 jours

Public

Personnel intervenant à domicile, en contact avec des enfants.

Objectifs

- Acquérir une meilleure connaissance de la psychologie des enfants selon les tranches d'âge.
- Adapter les animations et les activités en fonction de la maturité de l'enfant.
- Savoir communiquer et adopter la bonne attitude dans les relations avec les parents.
- Avoir des repères juridiques en matière de responsabilités.
- Connaître les règles de sécurité à adopter.
- Connaître les gestes de première urgence en cas d'accident.
- Désamorcer les conflits pour mieux les gérer.

Méthode pédagogique

- Support multimédia.
- Mises en situation :
 - programmation d'action selon le temps de garde et l'âge de l'enfant.
 - gestion de situations conflictuelles.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Psychologie et besoins des enfants selon les tranches d'âge ».

PROGRAMME

La psychologie de l'enfant selon les tranches d'âge

- Repères sur les différents stades du développement psychomoteur
- Repères sur les besoins et les rythmes alimentaires
- Repères sur les rythmes biologiques
- La gestion des groupes d'âge mixtes

Le cadre juridique de la garde d'enfants à domicile

- L'article 129-1 du code du travail
- Les responsabilités en cas d'accident

Santé et hygiène selon l'âge

- Connaître les troubles et les maladies les plus courantes
- Accompagner la toilette de l'enfant
- Savoir préparer les repas
- Savoir s'adapter à des situations inattendues

Les activités avec les enfants

- Comment animer : méthodologie de l'animation
- Les différentes activités d'animation et/ou de création selon les tranches d'âge
- L'organisation des activités
- L'accompagnement aux devoirs
- Exemple de journée-type

La communication avec les enfants

- Éviter les gestes équivoques
- La discipline
- La gestion des conflits
- Être à l'écoute tout en sachant donner des limites

Les relations avec les parents

- Le recueil des attentes
- Le recueil des informations importantes sur l'enfant : allergies, goûts alimentaires...
- Comprendre les craintes et les exigences
- Repères sur les spécificités culturelles
- Recueil des repères éducatifs
- Communiquer sur le déroulement de la garde

Les règles de sécurité

- A la maison : prévention des accidents domestiques

- Lors des déplacements
- Dans les parcs et les aires de jeux

Les premiers réflexes en cas d'accident

- Analyser l'urgence de la situation et l'ordre des mesures à prendre
- Connaître les gestes de première urgence
 - les brûlures, les plaies.
 - l'étouffement.
 - les chutes.
 - l'ingestion de toxique.
- Savoir appeler les secours en cas d'urgence

Évaluation, conclusion du stage

Garde d'enfants de moins de trois ans

SPCOM 36 1 jour

Rappel des connaissances.

Public

Personnel qualifié intervenant à domicile auprès d'enfants de moins de trois ans.

Objectifs

- Donner des repères sur les besoins alimentaires et les rythmes biologiques du nourrisson au petit enfant.
- Assurer les soins d'hygiène corporelle en toute sécurité.
- Savoir communiquer et adopter la bonne attitude dans les relations avec les parents.
- Adapter les activités en fonction de l'âge de l'enfant.
- Avoir des repères juridiques en matière de responsabilités.
- Connaître les mesures de prévention pour éviter les accidents.
- Connaître les réflexes de première urgence.

Méthode pédagogique

- Support multimédia.
- Mises en situation :
 - programmation d'action selon le temps de garde et l'âge de l'enfant.
 - gestion de situations conflictuelles.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Psychologie et besoins des enfants selon les tranches d'âge ».

PROGRAMME

Du nourrisson au petit enfant

- Repères sur les grandes étapes du développement psychomoteur
- Repères sur les besoins et les rythmes alimentaires
- Repères sur les rythmes biologiques

Le cadre juridique de la garde d'enfants de moins de trois ans à domicile

- Les compétences professionnelles requises
- Les responsabilités en cas d'accident

Santé et hygiène selon l'âge

- Assurer les soins d'hygiène corporelle et le confort de l'enfant
- Maîtriser les règles d'hygiène lors des changements de couches
- Savoir préparer et accompagner le bain
- Accompagner l'apprentissage de la propreté
- Connaître les troubles et les maladies les plus courantes

L'alimentation

- Les caractéristiques de l'appareil digestif du nourrisson et du jeune enfant
- Les besoins nutritionnels
- Les rythmes alimentaires
- Savoir préparer et donner le biberon et/ou le repas

Le lever et le coucher

- Avoir les bons gestes
- Sécuriser l'espace de repos

Les activités et loisirs

- Les activités possibles selon l'âge
- L'organisation des activités

La communication avec les enfants

- La discipline
- La gestion des conflits : colère, « non » systématique, jalousie...
- Être à l'écoute tout en sachant donner limites

Les relations avec les parents

- Le recueil des attentes
- Le recueil des informations importantes sur l'enfant : allergies, goûts alimentaires, « doudou » et tétine

- Comprendre les craintes et les exigences
- Repères sur les spécificités culturelles
- Rassurer les parents en communiquant sur le déroulement de la garde

La prévention des risques domestiques

- Ne jamais laisser un jeune enfant seul
- Installer et sécuriser les espaces de vie (jeu, repas, repos, transport)
- Vérifier la température de l'eau lors du bain
- Vérifier la température des aliments (attention au micro-ondes !)
- Veiller à l'absence de petits éléments susceptibles d'être avalés

Les premiers réflexes en cas d'accident

- Analyser l'urgence de la situation et l'ordre des mesures à prendre
- Connaître les gestes de première urgence
 - les brûlures, les plaies
 - l'étouffement
 - les chutes
 - l'ingestion de toxique
- Savoir appeler les secours en cas d'urgence

Évaluation, conclusion du stage

Psychologie de la personne âgée, comprendre les comportements et la fragilité

SPCOM 37 2 jours

Rappel des connaissances.

Profil de l'animateur

Psychologue clinicien.

Public

Tout personnel intervenant à domicile, en contact avec les personnes âgées et les personnes dépendantes.

Objectifs

- Comprendre la psychologie de la personne âgée et le processus de vieillissement.
- Savoir communiquer et comprendre les attitudes de la personne âgée.
- Connaître les réactions possibles d'une personne âgée dans la relation à l'intervenant à domicile.
- Savoir valoriser l'autonomie de la personne âgée.
- Détecter les difficultés et proposer des réponses adaptées.

Supports pédagogiques

- Présentation audiovisuelle.
- Jeux de rôles et études de cas.

Documentation remise

- Documents d'information.
- Aide-mémoire « Psychologie de la personne âgée ».

PROGRAMME

Phase de questionnements permettant d'apprécier les expériences et attentes des stagiaires et d'affiner les contenus à aborder

Repères sur le processus de vieillissement

- Comprendre la grande variabilité individuelle
- Les modifications physiques et les retentissements fonctionnels :
 - la perte d'autonomie motrice.
 - les troubles de la vision et de l'ouïe.
 - la tonicité musculaire.
- Repères sur les différents troubles du comportement :
 - liés au vieillissement normal.
 - liés à la maladie.
 - spécifiques à la maladie d'Alzheimer.

Les risques psychologiques liés au vieillissement

- La dépression : les signes
- Le sentiment de dévalorisation sociale
- Le sentiment d'abandon

Les réactions possibles de la personne âgée dans la relation à l'intervenant à domicile

- Le besoin de communiquer et d'être informé
- Le besoin d'être rassurée
- Le sentiment d'être « envahie » dans son espace de vie
- Le refus d'être assistée
- L'hypersensibilité face aux incidents
- Le comportement d'opposition

L'importance d'une bonne communication

- Savoir adapter son attitude à la personnalité de la personne âgée et à ses besoins
- Comprendre l'importance des signes émis par soi-même
- Connaître ses limites personnelles et professionnelles
- Savoir se situer dans la relation, les risques liés à l'excès de coopération ou d'affectivité
- Mettre en pratique les gestes et attitudes apaisantes

Etudes de cas, exercices pratiques

Permettre les conditions d'un vieillissement réussi dans le logement

- Préserver au maximum l'autonomie
- Inciter au maintien du lien social et des activités
- Détecter les signes de difficultés (déplacements, sécurité...)
- Savoir conseiller sur les petits aménagements dans le logement (prévention des chutes, risques liés au gaz...)
- Etre vigilant en cas de canicule ou de grand froid

Synthèse et échanges avec les stagiaires

- Relevé des points sensibles soulevés pendant le stage

Remise des documents pédagogiques

Évaluation et conclusion de stage

Entretien préventif, menues réparations (petit bricolage) dans un logement

SPSUR 11

2 jours

Public

Personnel intervenant à domicile.

Objectifs

- Connaître les différents équipements du logement.
- Comprendre les causes des désordres.
- Savoir réaliser des menues réparations.
- Savoir réaliser des aménagements.
- Savoir réaliser des diagnostics.
- Savoir conseiller le client.
- Connaître les règles de sécurité.

Méthode pédagogique

- Banque de connaissances « État des lieux ».
- Banque de connaissances « Surveillance des immeubles ».

Documentation remise

- Aide-mémoire de synthèse.
- Fiches méthode.

PROGRAMME

Contexte juridique des prestations des services à la personne

- Les prestations de petit bricolage dites « hommes de toutes mains » telles que définies dans le code du travail
- Les interventions nécessitant une qualification professionnelle spécifique
- Les limites d'intervention

Responsabilités

Rappel sur les différents espaces et équipements du logement

- Vocabulaire technique
- Désordres les plus courants
- Conseils d'entretien auprès du client

Repères sur l'entretien courant du logement

Analyse et préconisations d'interventions par corps d'état

- Menuiserie – Vitrerie – Petits équipements
- Plomberie sanitaire
- Électricité
- Chauffage
- Ventilation
- Revêtements muraux
- Revêtements de sols
- Maçonnerie - Plâtrerie

Montage d'éléments de décoration ou d'aménagement

- Comment lire un plan de montage
- Le principe de l'assemblage
- La méthode de travail
- Les outils

Exercices pratiques

Règles de sécurité : repères élémentaires

- Sécurité incendie
- Sécurité gaz
- Sécurité électrique

Diagnostics de base

- Pannes d'électricité
- Défauts de ventilation
- Conseils au client

Évaluation, conclusion du stage

