

**Formation :**

**MANAGER DES SERVICES A DOMICILE - 2019**

 **VIENNE**

**Responsables de secteur &  
Directions opérationnelles de structure d'aide à  
domicile.**



## Formation : MANAGER DES SERVICES A DOMICILE - 2019

### VIENNE

Responsables de secteur & Directions opérationnelles de structure d'aide à domicile.

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Maitriser l'environnement et les rôles du Responsable de Secteur
- Connaitre les réglementations & normes qui régissent les services à domicile
- Acquérir techniques et outils pour réussir dans ce secteur
- Intégrer les spécificités du management à distance
- Assurer la performance et la motivation de son équipe

### PROGRAMME DE LA FORMATION



#### GÉRER LES RESSOURCES

- ORGANISATION DES SERVICES
- GESTION DES PLANNINGS
- MÉTHODES ET OUTILS DE RECRUTEMENT
- RESPONSABILITE EMPLOYEUR



#### DÉVELOPPER SON LEADERSHIP

- POSTURE DU MANAGÉRIALE
- COMMUNICATION
- CONDUITE DE RÉUNIONS
- ANIMATION DE GROUPES DE TRAVAIL
- GESTION DES ÉMOTIONS



#### IMPLIQUER SON EQUIPE À DISTANCE

- MANAGER À DISTANCE
- DÉVELOPPER LE SENTIMENT D'APPARTENANCE
- GESTION DES CONFLITS



#### MAÎTRISER L'ENVIRONNEMENT

- CADRE JURIDIQUE
- COORDINATION
- PARTENARIAT, CONVENTION
- DÉMARCHE CLIENT
- PROMOTION DE L'OFFRE DE SERVICE
- DÉMARCHE QUALITE, NORME, CERTIFICATION

## DUREE ET PRE-REQUIS

**Durée de la Formation par Stagiaires :** 10 jours  
1 à 2 jour(s)/ mois (janvier à novembre)

**Formation :** Inter entreprise

**Effectif(s) :** 10 à 12 participants

**Condition(s) et pré-requis :** Être en poste ou en évolution sur la fonction de Responsable de secteur encadrant des aides à domicile.

## MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES, ET D'ENCADREMENTS

Une équipe de **5 experts expérimentés** dans le secteur de l'Aide à Domicile.

Pour toutes les thématiques, les outils du **cadre méthodologique/légal** seront abordés par le formateur spécialiste en sa matière.

Elaboration d'un **Plan de Progrès Personnalisé** avec les conseils des formateurs

**Etude de cas** avec exemples + apprentissage **d'outils applicables sur le terrain**  
(Supports papier et vidéo, jeux de rôles, mises en situation, QCM, évaluation...)  
**Démarche interactive**

Mise à disposition d'un **blog, tout au long de la formation** pour consolider les acquis et permettre l'accès au support méthodologique à distance.

Les différentes méthodologies pédagogiques utilisées sont les suivantes :



**Echange de bonnes pratiques**



**Production d'outil**



**Cas pratique / Mise en situation**



**Quizz**



**Plan de progrès Personnalisé**

Les supports reprenant les apports pédagogiques et méthodologiques seront remis à chaque stagiaire et seront accessibles sous le site internet d'Opti'C RH.



**Support papier &**



**[www.opticrh.com](http://www.opticrh.com) Accès personnalisé**

## COUT

**Coût formation :**

280 € Net / jour / stagiaire

# LA FORMATION



## GERER LES RESSOURCES

### ORGANISATION DES SERVICES ET GESTION DES PLANNINGS

Planning – le cadre légal  
Planning et Attractivité des postes. Le pacte candidats-entreprise  
Planning et Qualité de Vie au Travail  
Méthodologie de création des plannings  
Applicatifs sur une organisation type

### LE RECRUTEMENT

Non-discrimination et diversité : ce qu'il faut savoir  
Analyse précise du besoin en recrutement  
La sélection des candidats : Les techniques d'entretien  
Ouverture sur l'accueil et l'intégration du nouveau collaborateur

### RESPONSABILITE EMPLOYEUR

Les risques Professionnels (physiques)  
Les risques Professionnels – (Les Risques Psychosociaux)  
Evaluation de la qualité de la prestation réalisée et de la Bienveillance  
Droit social  
Les entretiens : management, motivation, professionnels  
La formation



## DEVELOPPER SON LEADERSHIP

### LA POSTURE DE RESPONSABLE DE SECTEUR.

Prendre conscience de son/ses style(s) de management  
Définir et s'appropriier son rôle de Responsable de secteur :

- o au sein de sa structure notamment sur la ligne managériale et stratégique
- o auprès de son équipe d'Aides à Domicile
- o auprès des bénéficiaires, des familles, des aidants et des partenaires médico-éducatifs (infirmier libéral, kiné, assistance sociale...)

## ANIMATION DE REUNION, DE GROUPE DE TRAVAIL,

Les différents formats de réunion  
Techniques & outils de communication et d'animation  
Préparation de réunion  
Présenter clairement ses idées  
Méthodologie de résolution de problème

## COMMUNICATION ET GESTION DES EMOTIONS

Techniques de communication interpersonnelle  
Formation Gestion émotionnelle : Etre leader de ses émotions



### **IMPLIQUER SON EQUIPE À DISTANCE**

#### MANAGEMENT : Gestion d'équipe & Particularité du management des aides à domicile Gestion des conflits

Définir les objectifs et orienter l'action de l'équipe  
Mobiliser une équipe managée à distance  
Développer le sentiment d'appartenance des Aides à Domicile  
Les différentes parties du conflit: différencier problème, tension, crise et conflit  
Adopter des comportements efficaces pour sortir des conflits



### **MAÎTRISER L'ENVIRONNEMENT DE L'AD**

#### CADRE JURIDIQUE DE L'AIDE A DOMICILE

La loi ASV  
Loi Santé janvier 2016 & Décret n° 2016-994 du 20 juillet 2016  
Secret professionnel & Focus sur le cahier de liaison et les transmissions.  
Le consentement libre et éclairé  
Le recours médiateur

#### DEMARCHE CLIENT & PROMOTION DE L'OFFRE DE SERVICE

Positionnement de l'activité dans un secteur concurrentiel associatif et privée.  
La promotion de l'offre de service.

#### DEMARCHE QUALITE, NORME ET CERTIFICATION

La place du responsable de secteur au sein de la démarche qualité globale  
Norme, Certification : objectifs et enjeux

## CALENDRIER VIENNE

LA POSTURE DE RESPONSABLE DE SECTEUR	7 février 2019
CADRE JURIDIQUE DE L'AIDE A DOMICILE	8 février 2019
RESPONSABILITE EMPLOYEUR	12 mars 2019
DEMARCHE CLIENT & PROMOTION DE L'OFFRE DE SERVICE DEMARCHE QUALITE, NORME & CERTIFICATION	8 avril 2019
COMMUNICATION ET GESTION DES EMOTIONS	21 mai 2019
ANIMATION DE REUNION, DE GROUPE DE TRAVAIL ET DE PROGRES	24 juin 2019
ORGANISATION DES SERVICES ET GESTION DES PLANNINGS	1 octobre 2019
MANAGEMENT : Gestion d'équipe & Particularité du management des aides à domicile Gestion des conflits	14 novembre 2019
	15 novembre 2019
LE RECRUTEMENT	2 décembre 2019

## SUIVI & EVALUATION

<p><b>Exercices</b></p> 	<p><b>Des exercices seront proposés aux stagiaires parmi lesquels nous pouvons citer :</b></p> <p><b>Les mises en situation</b>  <b>Etude de cas pratique</b>  <b>Echange – Débat</b>  <b>Retours d'expérience</b>  <b>Partage des bonnes pratiques</b></p>
<p><b>Evaluation</b></p> 	<p>Des évaluations sur l'acquisition des techniques seront faites tout au long de la formation, ainsi qu'à son terme.</p> <p>Elles auront pour but de déterminer le niveau d'acquisitions des compétences transmises aux stagiaires.</p> <p>Un <b>Plan de progrès Personnalisé sera mis en place à chaque fin de séquence afin d'ancrer les acquis des stagiaires.</b></p>
<p><b>Supports de formation</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li> Plan Personnel de Progrès</li> <li> Supports pédagogiques</li> <li> Accès individuel aux supports complets de formation sous le site <a href="http://www.opticrh.com">www.opticrh.com</a></li> </ul>
<p><b>Fiche de suivi</b></p>	<p>Une fiche de suivi sera transmise aux stagiaires quelques mois après le terme de la formation.</p> <p>Elle aura pour but de mesurer l'impact de la formation en situation de travail.</p>







**Contact**  
**Catherine JODAR**

 [catherine.jodar@opticrh.com](mailto:catherine.jodar@opticrh.com)  06.75.99.68.43

 [www.opticrh.com](http://www.opticrh.com)

Opti'C RH N°O.F. : 84 42 029 7842 - N°Siret : 828 081 596 00011 20 Allée Henry Purcell 42 000 Saint Etienne