

POLE FORMATION
GERONTOLOGIE GENERALE



Un accueil de qualité du résident et
de sa famille

Le Galop
Groupement d'Achat et de Liaison des Œuvres Privées
76 Sente A My
57000 METZ



Institut de Formation Spécialisé en Éducabilité
Professionnelle & Institut de Recherche
Appliquée en Anthropologie de l'Activité

Responsable de la formation
Mme PLATTEAU Anne

☎ : 03-87-65-38-04 / 03 88 08 46 42

Portable : 06.63.07.87.02

✉ : rf.lca@ifosep.fr

🌐 : www.ifosep.fr

SARL au capital de 25.000 € - SIRET 449 909 423 00039 – RCS de Colmar – Code APE 8559A –
N° TVA Intracom. : FR 53449909423 depuis le 01/10/2007
N° de déclaration d'existence 42 67 03289 67, ce numéro ne vaut pas agrément de l'état

Sommaire

1. Proposition d'IFOSE&IRE3A®	3
Le contexte de la formation	3
Objectifs professionnels attendus	3
Objectifs pédagogiques.....	3
Support pédagogique	4
Moyens pédagogiques.....	4
Validation de la formation	4
Confidentialité	4
Modalités pratiques	5
2. Programme de la formation.....	6
3. Les valeurs ajoutées d'IFOSEP& IRE3A®	8
Méthode pédagogique « l'éducabilité professionnelle »	8
Démarche qualité – Datadock – RNQ.....	8
Développement professionnel continu (DPC).....	8
Marque déposée	8
Recherche scientifique	8
Démarche éco responsable.....	8
Hotline pour les stagiaires.....	8
Accueil des personnes en situation de handicap	8
Démarche pédagogique incluant l'évaluation d'IFOSEP&IRE3A®	9
4. Proposition financière	10
5. C.V. des formateur·trice·s	11
6. Présentation d'IFOSEP&IRE3A®	15
7. Conditions générales de vente.....	16
8. Exemple de bilan sur le même thème.....	17

1. Proposition d'IFOSE&IRE3A®

Le contexte de la formation

L'arrivée dans une institution marque souvent, pour le résident, une étape importante. Souvent liée à la maladie, à la perte d'autonomie, au handicap, son intégration nécessite une disponibilité et une écoute toute particulière de la part du personnel présent.

L'accueil du futur résident et de sa famille reste primordial pour aider la personne à vivre au mieux son arrivée, et favoriser son accompagnement dans son futur lieu de vie. Non seulement la famille mais tout le personnel de l'établissement joue également un rôle central dans l'intégration du nouveau résident.

« L'accueil ne peut être relégué en un simple moment, à une simple admission, il se déroule dans le temps ; dans l'opération et l'élaboration de l'exercice commun de la responsabilité ». « Assurément, il n'y a pas d'accueil possible sans attente, sans mobilisation autour de l'évènement d'une nouvelle arrivée » « Accueillir c'est être dans la disposition ou la posture de réception, c'est-à-dire dans la tentative de comprendre et d'interpréter les signes et manifestation du phénomène de l'arrivée de l'autre, afin de concevoir une représentation de la personne avec laquelle désormais il faudra vivre ». « Accueillir c'est ébranler ses certitudes : la toute-puissance de l'étranger »
Déliot C., Casagrande A. Vieillir en institution, 2006.



Objectifs professionnels attendus

Notre proposition de formation tient compte des modifications liées à la loi 2018-771 réformant la FPC au 1^{er} janvier 2019.

Avec la réforme de la formation 2019, une obligation particulière nécessite de pouvoir évaluer l'acquisition des compétences des stagiaires participant à nos formations. Des Objectifs Professionnels Attendus (OPA) sont fixés en début de session et doivent être évalués par nos formateurs en fin de session.

Pour se faire et pour respecter les nouvelles dispositions légales (la fiche d'émargement ne suffit plus pour justifier d'une action de formation suivie), IFOSEP® a mis en place une nouvelle **grille** que chaque formateur doit remplir pour chacun des stagiaires en s'aidant du questionnaire d'auto-positionnement (réalisé en début et en fin de session) et de son ressenti par rapport aux **capacités du stagiaire** à mettre en place **les compétences développées au cours de la session de formation**.

OPA 1 : Cerner l'importance du rôle et de la place de l'accueil en général

OAP 2 : Identifier son propre rôle dans l'accueil des résidents

OPA 2 : Adapter leurs comportements individuels aux besoins et attentes des personnes accueillies

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- Sensibiliser chaque acteur sur son rôle à jouer dans l'accueil par rapport aux attentes de l'institution
- Pouvoir offrir une prestation d'accueil de qualité, comprendre les exigences attendues par le public dans le cadre de la démarche qualité

- Apprendre à mieux communiquer en face à face ou lors de contacts téléphoniques

Support pédagogique

Un dossier complet reprenant l'ensemble des éléments théoriques et pratiques, réalisé par la formatrice et dupliqué par l'organisme, sera remis aux stagiaires.

Les supports remis aux stagiaires :

- faciliteront la prise de note lors du déroulement de l'action
- pourront être utilisés après la formation comme un guide/aide-mémoire.
- permettront de faciliter une restitution des éléments clés auprès de l'équipe ou d'un supérieur hiérarchique. (Outils d'aide à la diffusion de l'information)

Moyens pédagogiques

Formation en interactivité avec les participants associant des mises en situations avec analyse de celles-ci, des apports théoriques conceptuels et des exercices pratiques.

- Définition des attentes des participants
- Échanges à partir de situations vécues et rapportées par les participants
- Apport de connaissances théoriques / Recommandation de bonnes pratiques
- Mises en situation
- Étude de cas/Exercices pratiques
- Analyse de pratique

Les moyens pédagogiques seront utilisés en fonction des besoins du groupe

Validation de la formation

A l'issue de la formation, une attestation de formation nominative sera remise, par l'organisme, à chacun des participants.

Si l'action est reconnue DPC par l'Agence Nationale du Développement Professionnel Continu, **cette attestation validera, pour le personnel paramédical concerné, leur obligation annuelle de DPC.**

Elle comportera :

- le titre de l'action,
- la durée en heures
- les orientations nationales et régionales de DPC concernées par le programme de formation suivi
- l'évaluation formative du stagiaire

Confidentialité

IFOSEP&IRE3A® s'engage à respecter la confidentialité par rapport à toute information recueillie au cours de son travail.

Modalités pratiques

Durée	2 jours par groupe 7h00 de formation
Nombre de groupe	1
Horaires	9H00/12H30 – 13H30/17H00 7h de formation par jour (Ces horaires peuvent être modifiés en fonction des besoins de l'établissement)
Public	Groupe jusqu'à 12 stagiaires maximum
Prérequis	/
Intervenants	Madame WOLFF Odile Cadre de santé ou Madame STOKLOSA Valérie Cadre de santé Formatrices IFOSEP&IRE3A® Autre formateur expert de la thématique
Proposition de dates	A convenir d'un commun accord
Lieu	Dans vos locaux
Matériel	L'établissement mettra à disposition du formateur une salle de formation adaptée et équipée d'un tableau avec feutres – un ordinateur et un vidéo projecteur. En cas d'impossibilité, IFOSEP s'engage à fournir le matériel en fonction des besoins du formateur. A dessein, notre secrétariat prendra contact avec votre établissement avant la formation.

2. Programme de la formation

	Objectifs	Contenu du programme	Démarche Pédagogique
Étapes non présenteille	Permettre aux stagiaires de définir leurs besoins de formation	Questionnaire diagnostique : un questionnaire est envoyé par IFOSEP&IRE3A® au commanditaire pour que chaque stagiaire puisse avant la session mener une réflexion personnelle et définir ses acquis et ses besoins de formation dans le domaine concerné.	→ Evaluation
JOUR 1	Définir l'expérience et les attentes de chacun des participants, cohésion du groupe, positionnement du cadre de la formation Évaluer les connaissances utilisées	<p><u>1. Analyse des attentes des participants</u></p> <p>1.1 Accueil des participants 1.2 Tour de table avec présentation de chaque participant, de ses attentes, et partage des expériences professionnelles dans le domaine, difficultés rencontrées 1.3 Questionnaire d'évaluation IFOSEP&IRE3A® met en place un questionnaire d'évaluation des connaissances en début et en fin de session de formation, permettant ainsi à chaque stagiaire de mesurer son avancée dans l'acquisition de ses nouvelles connaissances et dans le développement de ses compétences professionnelles. 1.4 Présentation du déroulement de la formation 1.5 Travail sur les représentations de chacun</p>	<p>→ Partage du vécu, de l'expérience personnelle et professionnelle</p> <p>→ Questionnaire d'évaluation des connaissances</p> <p>→ Travail de réflexion sur ses pratiques</p>
JOUR 1	Identifier les craintes et l'impact de l'entrée en institution pour la personne et son entourage Comprendre les exigences attendues par le public dans le cadre de la démarche qualité Prendre conscience de l'importance de cet accueil physique et téléphonique Adapter leurs comportements individuels et collectifs aux besoins et attentes des personnes accueillies	<p><u>2. L'institution, lieu de vie</u></p> <p>2.1 Rôle et importance de l'information avant l'admission 2.2 Réaction de la personne admise en institution, sa déstabilisation 2.3 L'importance du premier contact avec l'institution lors de la visite, (installation, présentation des lieux, des repères, des personnes...) 2.4 L'accueil téléphonique : (hors secrétariat) → Définition des conditions d'accueil optimales → L'organisation du service d'accueil → Qui répond au téléphone, qui accueille les usagers ? → Concilier information et secret professionnel → Respecter les règles de discrétion, de confidentialité et de devoir de réserve → Recueillir les informations et les transférer 2.5 Réflexion sur les attitudes des personnels, notamment dans le domaine de la communication → Les comportements favorisant un accueil de qualité → Incidence du comportement des personnels sur celui des personnes accueillies</p> <p><u>3. La bonne distance</u></p> <p>3.1 Affirmation de soi dans le respect de l'autre → Développer ses capacités d'adaptation et de diplomatie → Identifier les situations qui posent problème → Les messages négatifs et positifs 3.2 Le respect de la distance sociale → Optimiser son professionnalisme</p>	<p>→ Échanges en groupe et partage d'expériences (en fonction des besoins)</p> <p>→ Apports de connaissances illustrées d'exemples concrets</p> <p>→ Apports méthodologiques</p> <p>→ Apports de connaissances illustrés par des exemples concrets</p>

JOUR 2	<p>Sensibiliser chaque acteur sur son rôle à jouer dans l'accueil par rapport aux attentes de l'institution</p> <p>Comprendre la situation psychologique vécue par le résident et sa famille lors d'une entrée en institution</p>	<p>4. <u>L'approche relationnelle de la personne qui entre en institution</u></p> <p>4.1 Rôle et place des professionnels (temps, écoute, organisation, moyens...)</p> <p>4.2 Rôle et place de l'entourage, relation avec celui-ci</p> <p>4.3 La famille aussi entre en institution...</p> <p>4.4 Décryptage des comportements, des attentes des familles dans le non-dit</p> <p>→ Un nouveau quotidien à vivre : entre soulagement et culpabilité pour la famille mais aussi pour le résident</p> <p>→ La mise en jeu des affects : Famille/résident, Famille/personnel, Résident/personnel, Famille/institution</p> <p>→ Compréhension et réponses aux questionnements et inquiétudes des résidents accueillis et de leurs familles</p> <p>5. <u>Pour un accueil de qualité</u></p> <p>5.1 Préparation de : → L'arrivée du nouveau résident → Des autres résidents à l'arrivée de la nouvelle personne → La personne à son entrée</p> <p>5.2 Accueil et instauration d'un climat de confiance : → Les premiers mots, gestes, attitudes → La première écoute, les premières questions → Les informations données</p> <p>5.3 Recueil des données et génogramme : → Connaissance de la personne → Histoire de vie, et vécu des familles → La place de sa famille et de ses proches → La place du projet individualisé et le rôle du référent</p> <p>5.4 Mise en œuvre des documents nécessaires</p> <p>5.5 Prendre en compte les recommandations de la HAS → Positionnement</p> <p>6. <u>L'organisation, clefs pour un accueil réussi</u></p> <p>6.1 Perspectives d'améliorations</p>	<p>→ Brainstorming et exercices pratiques</p> <p>→ Échanges en groupe et partage d'expériences</p> <p>→ Apports méthodologiques illustrés d'exemples concrets</p> <p>→ Analyses de cas concrets</p> <p>→ Rédaction d'un protocole d'accueil</p>
	JOUR 2	<p>Mettre en évidence les apports du stage et projection dans la pratique des stagiaires</p>	<p style="text-align: center;">MISE EN PERSPECTIVE BILAN ET EVALUATION IFOSEP®</p>
Etape non présente	<p>Analyser sa pratique</p>	<p>Pour compléter le processus d'évaluation et pour répondre aux obligations du DPC, une seconde analyse sera effectuée 4 mois à distance par l'intermédiaire d'un questionnaire évaluatif afin de connaître les effets de formation en situation de travail et la réalisation effective des objectifs de formation. Les stagiaires recevront directement dans leur boîte mail un questionnaire d'évaluation à distance. Ils compléteront ce questionnaire en ligne puis nous finaliserons la synthèse des évaluations à froid de l'ensemble du groupe de participants. Elle sera ensuite transmise aux commanditaires, aux stagiaires, au formateur(s) concerné(s) et aux responsables scientifiques</p>	<p>→ Évaluation à distance afin de réaliser la progression du stagiaire</p>

3. Les valeurs ajoutées d'IFOSEP & IRE3A®

Méthode pédagogique « l'éducabilité professionnelle »

Les formateurs sont des **professionnels de terrain** en poste, leurs connaissances théoriques et pratiques permettent d'adapter la formation aux problèmes rencontrés par les agents en situation professionnelle dans le respect du cadre défini par le thème.

Dès lors, afin d'obtenir un résultat optimal, la méthode pédagogique postule « **l'éducabilité professionnelle** », ainsi les stagiaires ressentiront la formation comme un moyen efficace au cœur de leur évolution professionnelle.

Une démarche pédagogique dynamique, interactive et participative est toujours privilégiée.

Démarche qualité – Datadock – RNQ



La déclaration d'**IFOSEP&IRE3A®** est validée sur le **DATADOCK** depuis le 13 mars 2017 (n° 00 15599). Nous répondons donc parfaitement aux critères du Décret Qualité du 30 juin 2015 et sommes référencés par l'ensemble des financeurs de la formation professionnelle.

IFOSEP&IRE3A® est conforme aux décrets **QUALIOPI** n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de formation professionnelle et au décret n° 2019-565, relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences, mentionné à l'article L.6316-3 du code du travail et selon les modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6319-1-1 du code du travail.



Développement professionnel continu (DPC)



Dans le cadre du **Développement Professionnel Continu** (DPC) et conformément au décret n°2011-2113 du 30 décembre 2011 relatif à l'Organisme Gestionnaire du Développement Professionnel Continu, ANDPC, **IFOSEP&IRE3A®** est habilité à dispenser des programmes DPC et est enregistré sous le n° 1376. Ses programmes répondent aux orientations nationales et régionales et comportent au moins une des méthodes et des modalités validées par la Haute Autorité de Santé.

Marque déposée

IFOSEP&IRE3A® a créé une marque collective : **ouallâge®**

Cette marque est le vecteur d'une volonté de **lier la qualité du travail à la qualité de vie au travail**. Elle permet aux établissements qui la choisissent de mettre en avant une approche différente du travail reconnaissant l'activité humaine au centre d'une **réussite coopérative**.

Recherche scientifique

IFOSEP® (l'Institut de Formation Spécialisé en Éducabilité Professionnelle) & **IRE 3A** (l'Institut de Recherche Appliquée en Anthropologie de l'Activité®) participe à des travaux de recherche scientifique en éducation des adultes.

Démarche éco responsable



IFOSEP&IRE3A® a mis en place une **démarche éco responsable** en essayant de réduire au maximum son impact sur l'environnement. Un plan d'action est en place permettant de limiter les consommations énergétiques et favorisant l'utilisation de produits recyclables. De plus, le papier que nous utilisons est écologique (norme FSC) et nous diminuons la quantité d'impression utile. Enfin, les produits utilisés au sein de nos locaux sont issus de l'agriculture biologique.

Hotline pour les stagiaires

Dans un objectif de suivi de qualité, **IFOSEP&IRE3A®** propose une **messagerie hotline** qui permet aux stagiaires de nous contacter pour tous renseignements ou demandes de compléments d'information suite à une action de formation : **formation@ifosep.fr**.

Accueil des personnes en situation de handicap

IFOSEP&IRE3A® prend en compte les besoins particuliers des personnes en situation de handicap en adaptant les formations proposées.

Pour **les formations inter-établissements**, nos locaux sont organisés de façon à les accueillir dans les meilleures conditions. Notre centre de formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Une entrée en rez-de-chaussée est prévue pour faciliter l'accès des personnes en fauteuil roulant, les couloirs permettent leur déplacement, l'accès aux toilettes est aménagé.

En cas de besoin, notre **référent handicap** prendra contact avec vous pour étudier les possibilités d'adapter les conditions de la formation au handicap. Les partenaires locaux peuvent être également votre premier contact.

ETAPE 1 : NON PRESENTIELLE

QUESTIONNAIRE DIAGNOSTIC

Un questionnaire est envoyé au commanditaire pour que chaque stagiaire puisse **avant la session** mener une réflexion personnelle et définir ses acquis et ses besoins de formation dans le domaine concerné.

**EVALUATION
PRE FORMATION**

ETAPE 2 : PRESENTIELLE

QUESTIONNAIRE D'AUTO-POSITIONNEMENT

Notre organisme met en place un **questionnaire d'auto-positionnement** sur le thème de la formation en début et en fin de session de formation.

Ce QCM va permettre à chaque stagiaire de mesurer lui-même son avancée dans **l'acquisition de ses nouvelles connaissances** et sera un outil pour le formateur, dans le cadre de l'évaluation du développement des compétences du stagiaire et la rédaction des **évaluations formatives** (étape 5).

ETAPE 3 : PRESENTIELLE

Notre organisme engage ses pratiques formatives d'adultes dans une dynamique éducative valorisant le vécu professionnel des participants. Les formateurs experts dans leur domaine apportent les connaissances et les réflexions nécessaires dans le respect du programme de formation. Dès lors, notre point d'ancrage pédagogique se réfère à notre principe d'**éducabilité professionnelle**.

C'est pourquoi, nous choisissons d'aider les stagiaires à réfléchir leur pratique de manière constructive grâce à des échanges dans le groupe, à des mises en situation, des jeux de rôle et des apports théoriques. De cette manière, le stagiaire nourrit « un sentiment d'efficacité personnelle » (BANDURA) ainsi qu'une compétence qui lui est propre parce que comprendre et ressentir qu'une pratique se fonde sur une connaissance est source d'amélioration et de progrès.

FORMATION

ETAPE 4 : PRESENTIELLE

ANALYSE DE PRATIQUES PROFESSIONNELLES

La formation est en interactivité avec les participants associant les apports conceptuels à une analyse des pratiques professionnelles partant de situations vécues, d'études de cas concrets et de recherches de solutions construites et argumentées.

ETAPE 5 : PRESENTIELLE

QUESTIONNAIRE D'AUTO-POSITIONNEMENT DE FIN DE FORMATION

En fin de session chaque stagiaire mesurera l'impact de la formation sur ses connaissances et les comparera à celles de l'étape 2. Le formateur remplira, pour chacun, une grille d'évaluation d'atteinte des objectifs professionnels attendus en fonction de son ressenti par rapport aux capacités du stagiaire à mettre en place les compétences développées.

ETAPE 6 : PRESENTIELLE

EVALUATION DE LA FORMATION A CHAUD

Les stagiaires complètent un questionnaire de satisfaction. (La synthèse de ce questionnaire est réalisée sur une interface web IFOSEP et transmise à chacun des participants). Au cours d'un tour de table, chacun exprime ses remarques sur les apports majeurs, les limites ressenties et sur leurs objectifs d'amélioration dans l'exercice de leur fonction.

ETAPE 7 : NON PRESENTIELLE

QUESTIONNAIRE D'EVALUATION A DISTANCE

Pour compléter le processus d'évaluation, une **analyse sera effectuée à 4 mois de distance** par l'intermédiaire d'un questionnaire évaluatif à froid (transmis par l'interface web IFOSEP) afin de connaître les effets de formation en situation de travail et la réalisation effective des objectifs de formation. Les stagiaires recevront directement dans leur boîte mail ce questionnaire d'évaluation à distance.

Ce dernier est complété en ligne. Cette synthèse est également transmise aux commanditaires, au formateur(s) concerné(s) et aux responsables scientifiques.

**EVALUATION
POST FORMATION**

4. Proposition financière

PRESTATION	FORMATION EN INTRA
ETABLISSEMENT	Le Galop Groupement d'Achat et de Liaison des Œuvres Privées 76 Sente A My 57000 METZ
INTITULE	Un accueil de qualité du résident et de sa famille
PLUS VALUES DES FORMATIONS IFOSEP&IRE3A®	Certification QUALIOPi et conformité DATADOCK Organisme DPC Formateur professionnel de terrain Dispositif d'évaluation pré et post formation puis évaluation à froid (+ 4 mois) Messagerie Hotline pour les stagiaires

DESIGNATION	DUREE	MONTANT UNITAIRE	TOTAL
Coûts pédagogiques	1 journée	1.230,00 € €	
Coûts pédagogiques 1groupe	2 journées		2.460,00 €
Frais de déplacement et d'hébergement du formateur		170,00	340,00 €
COÛT TOTAL DE L'ACTION	1 GROUPE		2.800,00 €
Coût par stagiaire (pour un groupe de 10 personnes)			280,00 €
Total par stagiaire avec participation du Galop			140,00 €
<p>IFOSEP® n'étant pas assujetti à la T.V.A., nos prix s'entendent net de T.V.A. Ces prix bénéficient de la rétrocession de 6% du CA des frais pédagogiques en fin d'année 2025 Ces prix sont valables 6 mois à compter du 20 août 2024</p>			

BON POUR ACCORD

Signature et cachet de l'établissement

J'accepte les CGV (A cocher)



5. C.V. des formateur·trice·s

Madame WOLFF Marie-Odile

Cadre supérieur de santé

Expérience
professionnelle

- Depuis Janvier 21 : Formatrice IFOSEP
- Septembre 2019-2021
EHPAD LES OLIVIERS PHALSBOURG – Infirmière coordinatrice à temps partiel
 - Responsable de la qualité de la prise en charge de 56 lits d'EHPAD et d'UVP
- Mai 2014 – Février 2018
CH DE MORESTEL – Cadre supérieur de santé chargée de la direction des soins
 - Responsable de la coordination générale des activités de soins infirmiers et de rééducation
 - Responsable de la qualité et de la gestion des risques associés aux soins
 - Responsable Pôle SSR inter établissement dans le cadre du GHT Nord Dauphiné.
- Octobre 2009 – Avril 2014
CH DE MOLSHEIM – Cadre supérieur de santé
 - Responsable de 4 UF d'EHPAD, de la blanchisserie et de l'équipe d'entretien des locaux communs
 - Présidente de la CSIRMT, responsable de la commission de prise en charge médicamenteuse et de la commission linge
 - Informatisation du dossier patient, transmissions ciblées, projet de vie et projet de soins personnalisés.
- Septembre 2008 – Septembre 2009
GROUPE HOSPITALIER SAINT-VINCENT STRASBOURG – Cadre de santé
 - Responsable d'une UF de 40 lits d'USLD redéfinis en EHPAD
 - Conduite de projet : informatisation du dossier patient, transmissions ciblées
 - Mise en œuvre du projet de vie et de soins individualisés
 - Réflexion sur la bientraitance
- Juillet 1999 – Août 2008
CH DE SAVERNE / PNEUMOLOGIE – Cadre de santé
 - Responsable de 2 UF et d'un plateau technique de pneumologie
 - Déploiement du dossier patient informatisé DxC@re et du logiciel de gestion du déménagement des services de pneumologie
 - Formatrice de la méthodologie des transmissions ciblées dans l'établissement
- Septembre 1996 – Août 1998
CH DE SAVERNE / IFSI – Faisant fonction Cadre de santé formateur
 - Responsable de la formation des AS
 - Participation aux enseignements en formation infirmière

Formation	1998 – 1999 Cadre de santé (IFCS Nancy Laxou) 1989 – 1990 Puéricultrice (École de puériculture Hôpitaux universitaires de Strasbourg) 1984 – 1987 Infirmière (École d’infirmières des hôpitaux universitaires de Strasbourg)
-----------	---

Madame Valérie STOKLOSA
I.D.E. coordinatrice en gérontologie
Formatrice IFOSEP®

Diplômes	<p>DIPLOME D'ÉTAT D'INFIRMIÈRE CHR Metz-Thionville (Bon secours) 1987</p>
Formation continue	<p>Formation à l'approche systémique et à la thérapie familiale Depuis 2015 LE CREUSET FAMILIAL à METZ 3 cycles : 2 ans - Abord familial et institutionnel systémique 2 ans - Formation à l'intervention systémique et à la thérapie familiale 1 an (en cours) - Post formation en thérapie familiale systémique</p> <p>Le secret professionnel 2017 Animer une session de Formation des Aidants 2016</p> <p>Programme de l'Association Française des Aidants 4 séquences : repères théoriques sur la formation et les notions la place et le rôle du formateur en formation dynamique de groupe, animation et choix des outils pédagogiques déroulé des modules et séquençage de la formation</p> <p>L'entretien motivationnel 2015 Le syndrome de DIOGENE 2011 Prise de parole en public 2011</p> <p>Symptômes en psychiatrie : repérage et transmission des données 2010 Relation famille-soignant : un enjeu de la prise en charge gériatrique 2008 De la maltraitance à la bientraitance de la Personne Agée handicapée 2007 Aider jusqu'à la fin de vie (soins palliatifs) 2007 L'évaluation en gériatrie 2006 Acquisition d'une culture gériatrique commune 2004 Management et motivation 1996-1997 Communication et travail en équipe 1996-1997 La collectivité au quotidien 1996-1997</p>
Expérience professionnelle	<p>INFIRMIÈRE COORDINATRICE EN GÉRIATRIE Réseau Gérontonord à Thionville Depuis 2004 Favoriser le maintien à domicile des personnes âgées : Évaluation gériatrique standardisée : repérage de facteurs de fragilité Coordination et appui aux professionnels Missions & formations en interne : Co-animation en formation des aidants Élaboration et mise en place d'un nouveau thème de formation à destination des aidants Formation de professionnels sur les facteurs de fragilité Référente fonctionnelle et opérationnelle Formation de nouveaux collaborateurs</p> <p>INFIRMIÈRE EN GÉRIATRIE Résidence Mon Plaisir à Mondorf (LUX) 2004 Assistance & soins aux personnes âgées</p> <p>INFIRMIÈRE Clinique Ambroise Paré (Thionville) 1996 à 1998 Service de Polyclinique-Consultations Foyer Bernard DELFORGE (Marange-Silvange) 1996 à 1998 Grands Handicapés Physiques</p>

C.H.R. Metz-Thionville | 1993
Service de Dermatologie-Endoscopie
Institut Pomponiana-Olbia (83-Hyères) | 1988 à 1993
Service de Rééducation Fonctionnelle Enfants/Adultes
Maison de Repos et de Convalescence SOLEMARE (83-Sanary) | 1987 à 1988
Centre de Soins de St Jean de Bassel (CLOUANGE) | 1987
Infirmière à domicile et soins aux Personnes Agées

6. Présentation d'IFOSEP&IRE3A®

ORGANISME	IFOSEP SARL Institut de Formation Spécialisé en Éducabilité Professionnelle
SIRET	449 909 423 00039
NAF	8559A
NUMERO DE DECLARATION D'EXISTENCE	42 67 03289 67
ORGANISME DPC	N° 1376
CERTIFICATION QUALIOPI	N° 2019/85242.4
SIEGE SOCIAL	41 A route des Vosges 67140 EICHHOFFEN ☎ 03.88.08.46.42 / 03 88 08 99 86
SECRETARIAT	Mme Nathalie DRIEU E-mail :secretariat-direction@ifosep.fr
GERANT DIRECTEUR ADMINISTRATIF ET PEDAGOGIQUE	M. Gabriel DI PATRIZIO Docteur en Sciences Humaines et Sociales spécialisé en Anthropologie de la Formation et de l'Éducation des Adultes ☎ 03.88.08.87.13 E-mail : direction@ifosep.fr
RESPONSABLE DE LA FORMATION	Mme Anne Platteau 10, rue Franchet d'Esperey 57950 Montigny les Metz ☎ 03.87.65.38.04 E-mail : rf.lca@ifosep.fr

7. Conditions générales de vente



A. Généralités

A1. Définitions

On appelle **client** la société passant une commande de formation auprès de l'institut de formation IFOSEP®SARL.

On appelle **stagiaire** la personne issue de la société cliente et participant à la formation commandée.

A2. Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent à toute commande de formation passée auprès de l'institut de formation IFOSEP®SARL par un client. Toute commande implique l'acceptation sans réserve de ces CGV par le client. Ces CGV prévalent sur toutes autres conditions générales, notamment les conditions générales d'achat chez le client.

B. Formations intra établissement

B1. Définition

On appelle **stages INTRA**, les stages réalisés dans les locaux d'un client ou d'un groupe de clients.

B2. Inscription et documents légaux

Toute commande devra être effectuée par l'envoi à IFOSEP® SARL du bulletin de commande situé dans nos propositions, dûment complété par courrier, mail ou fax.

Une commande sera validée si la case notifiant la prise en compte et l'acceptation de nos CGV est cochée. La commande du client déclenche le conventionnement.

A réception de la commande, IFOSEP®SARL fera parvenir au client une convention de formation professionnelle continue, établie selon les textes en vigueur. Le nombre maximum de stagiaires à ne pas dépasser sera mentionné. Le(s) client(s) s'engage(nt) à respecter ce nombre maximum. La convention de formation professionnelle est à retourner, signée et revêtue du cachet de l'entreprise ou de l'établissement dans les plus brefs délais.

A l'issue de la formation, la facture accompagnée d'une copie de la fiche de présence du stage sera transmise au client. Les attestations individuelles parviendront au client en même temps que le bilan de la formation réalisé à chaud avec le groupe de stagiaire.

B3. Prix et conditions de règlement

Au sein de l'institut de formation IFOSEP®SARL, les activités entrant dans le champ de la formation professionnelle continue ne sont pas assujetties à T.V.A.

Les prix indiqués comprennent les frais pédagogiques, les supports remis aux stagiaires et les frais de déplacement du formateur.

Tous nos prix sont indiqués nets de toutes taxes et ne peuvent pas donner lieu à une récupération de TVA.

Les paiements doivent être reçus au plus tard 30 jours à compter de la date de facturation. En cas de paiement après cette échéance, il peut être appliqué une pénalité de retard d'une fois et demi le taux légal (Loi 92-1442 du 31/12/92).

B4. Organisation et déroulement des stages

A la réception de la commande, IFOSEP®SARL prendra contact avec le client pour définir les dates de la formation et avant le début du stage, pour vérifier les conditions matérielles et le nombre de stagiaires.

La durée d'une journée de formation est de 7 heures incluant 2 pauses de 15 minutes.

Le stagiaire reste soumis au pouvoir de discipline de l'employeur.

B5. Conditions d'annulation et de report

Toute demande d'annulation, de report ou de modification d'une commande du(des) client(s) doit être communiquée par écrit (mail, fax, courrier) à l'Institut de Formation IFOSEP® SARL.

- Lors d'une commande validée par un client, en cas de désistement intervenant moins de 15 jours avant le début de la formation, l'Institut de Formation IFOSEP®SARL, sera dans l'obligation de facturer 50 % du montant total conventionné soumis dans tous les cas à TVA au titre d'indemnité forfaitaire. Cette indemnité ne peut en aucun cas être imputée sur le montant de la participation au développement de la formation professionnelle continue.

- Lors d'une commande validée dans le cadre d'une mutualisation entre plusieurs clients, en cas de désistement de la participation totale ou partielle d'un établissement ayant prévu de participer à une formation INTRA :

- soit l'ensemble des clients acceptent un nouveau calcul du coût au prorata que la modification entraîne, soit le client concerné par le désistement, accepte le coût prévu, soumis à TVA pour la totalité ou la quote-part absente. Cette indemnité ne peut en aucun cas être imputée sur le montant de la participation au développement de la formation professionnelle continue.

L'institut de formation IFOSEP®SARL se réserve le droit d'annuler, de reporter toute formation ou de modifier le choix de l'intervenant, en cas de force majeure (nombre de stagiaire minimum non atteint, maladie ou indisponibilité de son formateur), sans dédommagement, ni pénalités au client. Le client sera averti dans les meilleurs délais. Le client pourra alors accepter un report ou choisir d'annuler sa commande sans pénalités.

L'institut de formation IFOSEP®SARL ne pourra être tenu pour responsable des frais engagés par le client ou dommages consécutifs à l'annulation d'une formation ou à son report à une date ultérieure.

C. Formations inter-établissements

C1. Définition

On appelle **stages INTER**, les stages réalisés dans nos locaux ou dans des locaux mis à disposition d'IFOSEP®SARL.

C2. Inscription et documents légaux

Toute commande ou inscription d'un ou de plusieurs stagiaires devra être effectuée par l'envoi à IFOSEP® SARL du bon de commande dûment complété par courrier, mail ou fax ou par l'intermédiaire du site internet d'IFOSEP®.

Sur le bulletin d'inscription, la case « J'accepte les CGV » doit être cochée.

Une confirmation de l'inscription vous sera adressée par retour et validée lorsque le groupe aura atteint le nombre minimum de 5 stagiaires.

Pour chaque formation inter-établissements mise en place, une convention de formation professionnelle continue établie selon les textes en vigueur est adressée par mail au client et est à nous retourner, au plus tôt et obligatoirement avant le début de la formation, signée et revêtue du cachet de l'établissement ou de l'entreprise.

Lorsqu'une personne physique entreprend une formation à titre individuel et à ses frais, le contrat est réputé formé par la seule signature de la convention de formation. Cette convention est soumise aux dispositions des articles L6353-3 à L6353-7 du Code du travail.

La facture est adressée à l'issue de la formation ou du premier module de la formation.

Une attestation de présence est adressée au client après chaque formation. Sur demande elle peut être fournie après chaque module. L'attestation individuelle parviendra au client en même temps que le bilan de la formation réalisé à chaud avec le groupe de stagiaire.

C3. Prix et conditions de règlement

Tous nos prix sont indiqués nets de toutes taxes et ne peuvent pas donner lieu à une récupération de TVA. Ils incluent le repas de midi sauf avis contraire exprimé à l'inscription.

Toute formation commencée est due en intégralité.

Les paiements doivent être reçus au plus tard 30 jours à compter de la date de facturation. En cas de paiement après cette échéance, il peut être appliqué une pénalité de retard d'une fois et demi le taux légal (Loi 92-1442 du 31/12/92).

C4. Organisation et déroulement des stages

A la réception de la commande, IFOSEP®SARL fera parvenir au client une convocation lui indiquant les modalités d'organisation du stage inter-établissements.

La durée d'une journée de formation est de 7 heures incluant 2 pauses de 15 minutes.

Le stagiaire doit respecter le règlement intérieur de l'organisme de formation. Ce dernier est consultable sur le site de internet ou dans les locaux d'IFOSEP®SARL.

C5. Prérequis - Annulations - Reports

L'Institut de Formation IFOSEP® SARL qui reçoit la commande définit les prérequis des stagiaires pour suivre une formation et les mentionne dans le cahier des charges de la formation. Le client est tenu de valider auprès du(des) stagiaire(s) les prérequis nécessaires pour suivre la formation. En aucun cas, IFOSEP®SARL ne pourra être tenu pour responsable des conséquences d'une non-adéquation entre le niveau du(des) stagiaire(s) et les prérequis nécessaires pour les formations. IFOSEP®SARL accepte de remplacer un participant par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formation. Le remplacement d'un participant est toujours possible sans indemnités.

Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement de la session de formation, IFOSEP®SARL se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard une semaine avant la date prévue et ce, sans indemnités.

Toute annulation par le Client doit être communiquée par écrit.

Une annulation signifiée moins de dix jours calendaires avant le début de la formation entraînera une facturation de 50% du montant total conventionné soumis dans tous les cas à TVA au titre d'indemnité forfaitaire

D. Disposition communes

D1. Accessibilité de la formation pour les personnes en situation de handicap

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Néanmoins, la mise en œuvre de certaines séquences pratiques nécessaires à la validation de la formation peut être rendue impérieuse en fonction du handicap. Une étude des conditions d'accès et des moyens de compensation sera réalisé en amont de l'inscription afin d'identifier plus précisément les conditions de réalisation et de faisabilité de la formation.

D2. Juridictions compétentes

Tout litige qui ne pourrait être réglé à l'amiable, sera de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Colmar (68) et ce quel que soit le siège ou la résidence du client.

D3. Propriété intellectuelle et copyright

L'ensemble des contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale...) utilisés par IFOSEP®SARL pour assurer les formations ou remis aux stagiaires constituent des œuvres originales et à ce titre sont protégées par la propriété intellectuelle et le copyright.

A ce titre, le Client et le Stagiaire s'interdisent d'utiliser, transmettre, reproduire, exploiter ou transformer tout ou partie de ces documents. Cette interdiction porte, en particulier, sur toute utilisation faite par le client et le stagiaire en vue de l'organisation ou l'animation de formations.

D4. Descriptif et programme des formations

Les contenus des programmes, tels qu'ils figurent sur les propositions de de formation sont fournis à titre indicatif. L'intervenant se réserve le droit de les modifier en fonction de l'actualité, du niveau des participants ou de la dynamique du groupe.

D5 Confidentialité et communication

IFOSEP®SARL s'engage à respecter la confidentialité par rapport à toute information recueillie au cours de son travail.

le client et le stagiaire s'engagent à garder confidentiels les documents et les informations auxquels ils pourraient avoir accès au cours de la prestation de formation ou l'ensemble des éléments figurant dans la proposition transmise par IFOSEP®SARL

D6 Informatique et libertés

En tant que responsables du traitement de vos données personnelles, IFOSEP®SARL s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles transmises, et ce dans le respect des dispositions légales en vigueur. Conformément au Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données personnelles, chaque personne bénéficie d'un droit d'accès, d'édition des directives anticipées, de rectification, d'opposition, d'effacement, de portabilité ou de limitation aux traitements de données la concernant. Ces droits peuvent être exercés en nous contactant par l'intermédiaire. de l'adresse mail :formation@ifosep.fr

8. Exemple de bilan sur le même thème

BILAN DE FORMATION

L'accueil en EHPAD : un enjeu pour la qualité

Etablissement : EHPAD LE BOIS DES OISELEURS - Rue Alain Fournier - 57800 FREYMING-MERLEBACH

Dates de la formation : 22/02/2024, 23/02/2024

Nombre de participants à la formation : 5

Formateur : WOLFF Marie-Odile



Institut de Formation Spécialisé en Educativité Professionnelle 41 A route des Vosges 67140 EICHHOFFEN Tel : 03 88 08 46 42 Internet : www.ifosep.fr	RESPONSABLE DE LA FORMATION ANNE PLATTEAU 10 RUE FRANCHET D'ESPEREY 57950 MONTIGNY LES METZ
SARL au capital de 25.000 €- SIRET 449 909 423 00039 – RCS de Colmar – Code APE 8559A – N° TVA Intracom. : FR 53449909423 depuis le 01/10/2007 N° de déclaration d'existence 42 67 03289 67, ce numéro ne vaut pas agrément de l'état.	

Introduction

Nous vous prions de trouver ci dessous la synthèse de toutes les fiches d'évaluation qui ont été complétées à l'issue de la formation suivie.

Objectifs définis avec les responsables avant la formation

Identifier l'importance du rôle et de la place de l'accueil en général.
Adapter leurs comportements individuels aux besoins et attentes des personnes accueillies.

Composition du groupe de stagiaires

1 agent d'accueil, 1 ASL, 2 AS , 1 IDE

Attentes des stagiaires et problématiques particulières

Comment améliorer l'accueil à toutes les étapes.

Contenu pédagogique

Cf au programme de formation.

Moyens pédagogiques utilisés

Apports théoriques, exercices pratiques, mises en situation professionnelle, évaluation des pratiques professionnelles.

Synthèse et commentaires du formateur

Stagiaires motivées qui ont participé activement aux réflexions.
Echanges entre les personnes des trois établissements en présence favorisant l'analyse de situations.

Accueil satisfaisant dans l'établissement siège de la formation.
Ajustement rapide pour le déjeuner du 22 février par l'établissement siège.

Perspectives définies avec le groupe de stagiaires

Participer à l'accueil des résidents et participer à la formalisation des procédures.

A l'issue de cette session de formation, les participants ont été invités à compléter la fiche d'évaluation des formations IFOSEP®. Cette phase dans le processus de formation est destinée à nous permettre de :

- Mesurer la Qualité de nos prestations directement auprès de nos clients afin d'apporter les actions correctives voire préventives qui s'avèreraient nécessaires ou souhaitables pour améliorer nos formations.
- Déterminer l'atteinte de nos objectifs en fonction de votre satisfaction.

Dès lors cette appréciation est essentielle à notre progrès. Nous vous proposons de trouver ci-après la synthèse objective des évaluations du groupe de formation.

I. Avis Général :

INDICE DE SATISFACTION	Evaluation / 20
1/ Objectifs Pédagogiques Pensez-vous que les capacités à acquérir sont adaptées à votre fonction ?	18
2/ Programme Le programme de formation vous semble-t-il cohérent et bien construit par rapport aux capacités à développer ?	18.67
3/Rythme de la progression Est-ce que la durée de cette formation est suffisante pour permettre d'acquérir ou de perfectionner votre savoir-faire et vos connaissances ?	18
4/ Méthode Pédagogique Etes-vous satisfait(e) par les méthodes utilisées pour vous permettre d'apprendre et d'appliquer rapidement le contenu sur votre terrain professionnel ?	18
5/ Conditions matérielles Comment l'organisation matérielle de la formation vous satisfait-elle ?	18.67
6/Acquisitions personnelles Avez-vous appris beaucoup de choses pendant ce stage susceptibles d'être appliquées rapidement sur votre terrain professionnel ?	18
7/ Animateur-Formateur Le professionnalisme de l'intervenant(e) a-t-il facilité le parcours de formation ?	20
8/ Vie de Groupe La constitution du groupe de stagiaires a-elle été propice aux apprentissages (interactivité) ?	19.33
9/ Appréciation Globale	19.33

Autre (à préciser) :

Accueil très sympathique.

Problème technique important, perte de temps.

II. Quels sont pour vous les apports essentiels de ce stage :

Règlementation, projets, mise à jour des documents protocoles...
Accueillir, savoir comment se comporter avec les résidents.
Très bons échanges avec les autres participants. Formatrice agréable, professionnelle.
Ambiance géniale.
Etre plus informée sur l'accueil des résidents et les jours qui suivent l'accueil.
Le protocole d'accueil.

III. Y a-t-il des points qui vous paraissent :

Inutiles ou trop développés

A approfondir ou à aborder

Mise à jour des protocoles.

Pas assez de mise en situation et de pratique.

IV. Les exercices et les études de cas utilisés par le formateur sont-ils proches de la réalité de votre cadre de travail ?

OUI => 5 stagiaires / 5

NON => 0 stagiaire / 5

NSPP => 0 stagiaire / 5

Préciser :

La réalité du terrain et certaines situations ne sont pas forcément en phase avec certains protocoles.
Oui et non. Certains cas sont différents entre la théorie et la pratique (consentement lors de l'admission).

V. Les supports pédagogiques remis sont-ils :

Pas du tout satisfaisants => 0 stagiaire / 5

Peu satisfaisants => 0 stagiaire / 5

Assez satisfaisants => 1 stagiaire / 5

Satisfaisants => 1 stagiaire / 5

Très satisfaisants => 3 stagiaires / 5

NSPP => 0 stagiaire / 5

VI. Conseilleriez-vous ce stage à vos collègues ?

OUI => 5 stagiaires / 5

NON => 0 stagiaire / 5

NSPP => 0 stagiaire / 5

VII. Autres commentaires :

Beaucoup d'informations, de dialogues, mises en situation de faits, supports adéquats, clairs.

Formatrice très pro et pleine de ressources.

Son professionnalisme en ressort et est bénéfique +++

Très communicative !

Marie-Odile était très accueillante et très sympathique.

Merci beaucoup !

Je ne regrette pas cette formation même si celle-ci m'a été un peu imposée.

La formation est enrichissante pour les différents métiers de l'équipe pédagogique. Il est bien d'avoir plusieurs établissements lors de la formation.

Très bonne formatrice !

Support, pas assez de couleurs.

La formatrice était très bien et passionnée.

Très bonne dynamique de groupe.