

# OPTIMISER L'ACCOMPAGNEMENT DES EQUIPES D'INTERVENANTS A DOMICILE

Session de 2 jours soit 14,00 heures de formation

Programme de formation

## Public visé

Responsable de secteur

Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

Cette formation peut être accessible et adaptée pour certaines personnes en situation de handicap (nous contacter pour plus de renseignements). Pour une demande de compensation, vous pouvez contacter le Pôle Formation-Emploi de CQFD par téléphone 04 96 19 05 96 ou par mail [formationemploi@cqfd.asso.fr](mailto:formationemploi@cqfd.asso.fr)

## Pré-requis

Être en poste en tant que responsable de secteur

## Objectifs pédagogiques

- Comprendre les effets de groupe et les facteurs de motivation pour soutenir, guider et animer efficacement ses équipes.
- Comprendre les mécanismes de base de la communication pour faire passer ses messages en influençant avec intégrité et bienveillance. Savoir résoudre un désaccord et désamorcer un conflit par la communication.
- Identifier les points sur lesquels adapter son mode d'animation d'équipe à distance pour maintenir la cohésion, l'efficacité et une bonne organisation.

## Description / Contenu

### JOUR 1

Module 1 - Les fondamentaux

#### - Motiver et impliquer ses collaborateurs/trices

- Echanger sur les facteurs de motivation et facteurs de démotivation au travail, appréhender les types de personnalités en général.
- Aider chacun à trouver sa place dans le groupe et à se sentir valorisé, comprendre les mécanismes de base de groupes.
- Les particularités du travail à domicile, du travail isolé et de la relation bénéficiaires. effets du travail à distance sur la cohésion d'équipe;
- En quoi les responsables de secteur apportent un service à l'équipe pour guider, soutenir, rassurer, valoriser, recentrer ? Quels sont les besoins de l'équipe ?
- Comment donner du sens au cadre et aux décisions en s'appuyant sur des valeurs simples, au quotidien, en particulier quand les professionnels s'opposent aux décisions.

#### Trouver l'équilibre entre écoute, dialogue et décision imposée pour instaurer un lien professionnel positif

- Fixer un objectif pour mettre son collaborateur en réussite et le motiver.
- Auto Test : quel manager êtes-vous ?
- Objectifs finaux, intermédiaires, de moyens, de résultat.
- Adapter son style de fixation d'objectifs selon le degré d'autonomie du collaborateur : directif, persuasif, participatif, déléguatif.
- Evaluer le travail : être juste, factuel et respectueux dans ses évaluations. Les pièges à éviter; Les facteurs de réussite.

Module 2 - La communication

#### - Trouver l'équilibre entre écoute, dialogue et décision imposée pour instaurer un lien professionnel positif



- Savoir discuter et négocier pour impliquer, soutenir, valoriser, guider, et prendre en compte la réalité de terrain sans être rigide. Comment entendre les plaintes et dépasser l'émotion, comment les reformuler en les recentrant sur des "besoins" d'ordre professionnel.
- Maîtriser la décision : savoir arbitrer et s'affirmer pour trancher sans être permissif, tout en valorisant l'apport de son collaborateur.

**- Communiquer avec bienveillance pour créer une coopération positive, en particulier dans les situations de tension**

- Les bases de la communication, comment se faire comprendre et créer un lien positif.
- Le poids de nos interprétations dans les relations avec notre entourage, savoir prendre du recul, rester à l'écoute tout en s'affirmant.
- Les formes de communication qui donnent à l'autre le sentiment d'être agressé, les identifier pour s'en prémunir.
- Les facteurs d'apaisement et de bien-être dans la relation avec l'autre : le besoin de signes de reconnaissance, quels sont les mots qui apaisent ?
- Les bases pour s'exprimer avec diplomatie . Proposition de méthodes et d'outils pour dire les choses de manière constructive et diplomate.

**JOUR 2 :**

**- Module 3 - Manager le collectif**

**- Animer son équipe en agissant à 3 niveaux**

- Sécuriser le travail en l'organisant et en le structurant (planning, décision, évaluation, répartition des tâches, règles, moyens, formation, objectifs et consignes, procédures..) missions, outils et méthodes de base
- Mobiliser et donner envie de s'impliquer (sens, valeur, appartenance, convivialité, soutien) : missions, outils, et méthodes.

**- Le mode de pilotage et de suivi à distance**

- Le contrat passé avec les patients et leurs familles.
- L'évaluation de la qualité du travail auprès des familles.
- Les procédures pour guider le travail, et gérer les incidents à domicile.
- Les voies de recours à la hiérarchie et le passage de relais en cas de difficulté.
- Les valeurs pour rassurer toutes les parties prenantes en cas de conflit.

**- Créer du lien malgré la distance**

- Echange sur le stress que la distance peut induire chez les professionnels (le) : isolement, peur d'être incompris ou non reconnu, contraintes induites par les déplacements en voiture..
- Adapter les réunions sur le fond, la forme, sur la fréquence. Gérer et compenser le fait que toute l'équipe ne peut pas être présente en même temps.
- Les échanges à distance : fréquence, accusés de réception, rebouchage, soigner la forme des mails et des SMS. Les outils numériques (plannings partagés, forums de discussion).
- Les points de contacts, les briefings et les débriefings. Utilité de l'écoute active, les questions de vérifications. Comment créer un sentiment de soutien dans un échange, alors qu'on est à distance : ralentir le débit de verbal, faire répéter, formuler des intentions positives et faire sentir sa disponibilité, éviter de réagir à chaud et objectiver les situations, identifier des solutions provisoires et prévoir d'y revenir à froid.

**- Animer efficacement ses réunions : l'exercice dans lequel on retrouve les essentiels de l'animation d'équipe**

- Comprendre l'impact des effets de groupe en réunion.
- Aider chacun à trouver sa place dans la réunion.
- Le formalisme de la réunion, ordre du jour, compte-rendu objectif, durée.
- Les types de réunions : périodiques, occasionnelles, briefing, débriefing, de crise..
- Accueillir, définir, animer, conclure sa réunion.
- Canaliser efficacement les échanges, trouver les mots pour faire circuler la parole, surmonter les désaccords, aider les plus réservés à s'exprimer..
- Structurer la réunion pour atteindre l'objectif?
- Les spécificités de la réunion en visio.

## Modalités pédagogiques

Pédagogie active et participative  
En présentiel

## Moyens et supports pédagogiques

- Livret pédagogique
- Tour de table introductif, identifications de situations concrètes problématiques issues de l'expérience des stagiaires à l'aide d'un petit questionnaire individuel.
- Cas pratique à traiter en sous-groupe, issus de l'expérience des stagiaires

- Etudes de cas
- Jeux de rôles collectifs et en binôme

#### Modalités d'évaluation et de suivi

- Test de connaissance
- Évaluation en cours de formation : autotest : quel manager êtes vous ?
- Attestation remise au stagiaire
- Évaluation de la formation par le stagiaire en fin de session