



Fédération des Centres
d'Insertion

CATALOGUE DE FORMATIONS FCI

Construisons ensemble
votre avenir professionnel



**Savoir de base
et Communication**



Informatique



Entretien des locaux



Services à la personne

Fédération des Centres d'Insertion
265 Rue du Mal Assis - 2^{ème} étage - 59000 Lille
Tel : 03.20.12.17.51 Courriel : contact@fci-lille.fr
Site internet : www.fci-lille.fr
Siret 353 017 312 00060 - APE : 8899B
N° d'existence : 31590193859

SOMMAIRE

INTRODUCTION

Présentation de la Fédération des Centres d'Insertion (P.2)

Notre expertise (P.3-4)

A qui s'adresse nos formations ? (P.5)

Comment les financer ? (P.5)

Nos tarifs et délai d'accès (P.6)

THEMATIQUE 1 : Savoirs de base et Communication Professionnelle

1.1 - (Ré)apprentissage des savoirs de base (P.8-9)

1.2 - Perfectionnement expression écrite (P.10-11)

1.3 - Communication verbale et non verbale en milieu professionnel (P.12-13)

THEMATIQUE 2 : INFORMATIQUE

2.1 - Découverte de l'environnement informatique et Word (P.15-16)

2.2 - Renforcement Word (P.17-18)

2.3 - Découverte et initiation Excel (P.19-20)

2.4 - Internet et messagerie, les bases (P.21-22)

THEMATIQUE 3 : PRENDRE EN CHARGE L'ENTRETIEN DE LOCAUX

3.1 - Nettoyage de base des locaux (P.24-25)

3.2 - Initiation à la mono brosse (P.26-27)

THEMATIQUE 4 : SERVICES A LA PERSONNE

4.1 - Entretien du linge et techniques de repassage (P.29-30)

4.2 - Entretien du cadre de vie (P. 31-32)

4.3 - Intervenir au domicile des personnes atteintes de troubles psychiques (P.33-34)

4.4 - Gestion du stress et des conflits pour encadrants (P.35-36)

4.5 - Manager une équipe d'intervenant à domicile (P.37-38)

Tarifs (P.39)

Accessibilité et environnement (P.40)

La Fédération des Centres d'Insertion

Créée en 1989, la Fédération des Centres d'Insertion (FCI) est une association loi 1901 qui anime et fédère un réseau de structures pluridisciplinaires sur le territoire de la Métropole Européenne de Lille (MEL) et de la région Hauts-de-France.

Notre mission est de construire des parcours de formation dynamiques et sécurisés, permettant à chacun de devenir acteur de son projet professionnel. Nous agissons comme un trait d'union entre les besoins en compétences des entreprises et l'accompagnement des publics, notamment dans les secteurs des Services à la Personne (SAP), de la Propreté et de l'Insertion.

La garantie d'une qualité certifiée Notre organisme est détenteur de la marque Qualiopi. Cet engagement quotidien nous permet de garantir à nos bénéficiaires et partenaires :

- Un accueil personnalisé et une prise en compte des situations de handicap (Référente : Mme Juliette MICHAUX).
- Des parcours de formation adaptés suite à un diagnostic initial systématique.
- Une évaluation rigoureuse des acquis tout au long de la formation.

Notre force : La mutualisation

En fédérant en 2025, 24 structures (Organismes de formation, chantiers d'insertion, associations de l'Économie Sociale et Solidaire), nous mobilisons un réseau d'intervenants experts issus du terrain. Cette proximité avec la réalité des métiers garantit des apprentissages immédiatement opérationnels.

Notre expertise

La Fédération des Centres d'Insertion (F.C.I), Association loi 1901 agréée Organisme de formation, travaille en partenariat avec ses structures adhérentes. Ensemble, on a fait le choix de travailler en plateforme afin de mener une politique concertée en faveur du développement d'initiatives de formation et d'accès à l'emploi et particulièrement dans le secteur des Services à la Personne : à l'échelle de la métropole lilloise ainsi qu'aux échelles Régionales et Européennes.

1. Un ancrage européen au service de l'innovation pédagogique.

Forte d'une expérience reconnue au sein des dispositifs INTERREG IV et V, la FCI poursuit son engagement européen en s'inscrivant dans la dynamique INTERREG VI. Ce positionnement stratégique nous permet de mener une veille active sur les meilleures pratiques transfrontalières et d'intégrer des méthodes pédagogiques innovantes au sein de nos parcours.

Notre force : Transformer des projets de recherche européens en solutions de formation concrètes et opérationnelles pour le secteur des Services à la Personne (SAP) et de l'insertion.

2. La maîtrise des Savoirs Fondamentaux : Socle de l'employabilité :

Le cœur de métier de la FCI repose sur une expertise historique dans la consolidation des savoirs de base (lecture, écriture, calcul, raisonnement logique).

Pédagogie pour adultes : Nous ne pratiquons pas une remise à niveau scolaire, mais une approche contextualisée aux situations professionnelles.

Ingénierie de parcours : Nous créons des ponts entre les savoirs de base et les gestes métiers, garantissant ainsi une montée en compétences durable et sécurisée.

3. Lutte contre l'illectronisme et Expertise Numérique

Face à la dématérialisation croissante, la FCI a fait de la maîtrise de l'outil informatique un axe prioritaire. Notre expertise va au-delà de l'initiation technique :

Autonomie numérique : Nous accompagnons les bénéficiaires vers une réelle aisance avec l'environnement Windows, la suite Office (Word, Excel) et les outils de communication web (messageries, démarches en ligne).

Veille technologique : Nos contenus sont actualisés en amont de chaque session pour répondre aux standards professionnels actuels, transformant le numérique en un véritable levier d'insertion.

4. Un engagement Qualité certifié (Qualiopi)

L'expertise de la FCI est aujourd'hui validée par la certification Qualiopi. Cette reconnaissance garantit à nos clients et partenaires :

- Une analyse rigoureuse des besoins et des prérequis.
- Une adaptation constante de nos prestations aux profils des apprenants.
- La mobilisation d'intervenants experts, issus du terrain, garantissant des apports théoriques et pratiques en phase avec la réalité des entreprises.

A qui s'adressent nos formations ?

Nos formations sont spécifiquement conçues pour un public professionnel ou en devenir, souhaitant monter en compétences ou sécuriser un parcours d'insertion. Elles s'adressent principalement :

- Aux salariés des secteurs de la Propreté, des Services à la Personne (SAP) et de l'Insertion.
- Aux demandeurs d'emploi via des dispositifs collectifs (type POEC) en partenariat avec les financeurs.
- Aux structures de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS) souhaitant former leurs équipes.

Modalités d'accueil et Accessibilité : Conformément à notre projet pédagogique basé sur l'échange et la mise en pratique collective, nos sessions sont organisées pour des groupes de 5 participants minimum.

Nous veillons à ce que chaque parcours respecte les principes d'inclusion, de diversité et d'égalité femmes-hommes. L'accueil des personnes en situation de handicap ou de vulnérabilité est systématiquement étudié pour adapter les modalités pédagogiques et d'accueil (Référente Handicap : Mme Juliette MICHAUX).

Nos engagements Qualiopi : Dans le cadre du Référentiel National Qualité, nous garantissons :

- Le positionnement initial : l'adaptation des parcours aux besoins réels des apprenants et aux attentes des employeurs.
- L'équité : l'égalité d'accès à la formation et la prévention de toute forme de discrimination.
- L'opérationnalité : des méthodes centrées sur la mise en pratique pour une acquisition de compétences utilisables immédiatement en situation de travail.

Comment les financer ?

Nos formations sont principalement destinées aux salariés et aux demandeurs d'emploi dans le cadre de dispositifs collectifs. Compte tenu de nos modalités pédagogiques favorisant la dynamique de groupe, l'ouverture d'une session est conditionnée à un effectif minimum de 5 participants.

Les solutions de financement :

- Plan de Développement des Compétences : Financement direct par l'employeur (fonds propres).
- Prise en charge OPCO : Nous vous accompagnons dans vos demandes de prise en charge auprès de votre Opérateur de Compétences (ex: AKTO, OPCO Santé, etc.).
- Actions Collectives & POEC : Selon les programmations en vigueur, certaines formations peuvent être financées via des dispositifs spécifiques pour les demandeurs d'emploi (Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective).

À noter : Nous ne traitons pas les demandes de financement individuelles isolées. Pour toute étude de faisabilité pour un groupe ou une demande intra-entreprise, contactez-nous.

Nos tarifs

- Les Tarifs sont à définir selon la modalité (en centre de formation ou dans les locaux du commanditaire)
- Une grille tarifaire (en centre de formation et en heure stagiaire) est disponible en fin de catalogue
- Un devis personnalisé est établi lors de la commande

délais d'accès

- Inscription possible jusqu'à 15 jours avant le démarrage (sauf cas particuliers).

THEMATIQUE 1 : REAPPRENTISSAGE DES SAVOIRS DE BASE

Module 1.1 :

Réapprentissage des savoirs de base (210H)

Module 1.2:

Perfectionnement expression écrite (70H)

Module 1.3:

Communication verbale et non verbale en milieu professionnel (42H)

**FORMATION :
SAVOIR DE BASE
COMMUNICATION
VERBALE ET NON
VERBALE**



Module 1.1 :	Réapprentissage des savoirs de base
Objectifs :	<p>À l'issue de la formation, le participant sera capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lire et comprendre des consignes écrites simples (professionnelles ou quotidiennes). ➤ Rédiger des phrases courtes en autonomie (notes, formulaires, bordereaux, messages). ➤ Communiquer à l'oral dans des situations de la vie courante et professionnelle. ➤ Réaliser des opérations mathématiques de base (addition, soustraction, multiplication, division). ➤ Résoudre des problèmes simples liés au temps, aux mesures et aux quantités. ➤ Utiliser des raisonnements logiques pour aborder des tâches professionnelles ou administratives.
Public visé:	Adultes souhaitant acquérir ou renforcer des compétences fondamentales en lecture, écriture et mathématiques.
Prérequis:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Motivation pour entrer dans une démarche d'apprentissage. ➤ Réalisation d'un diagnostic initial obligatoire permettant d'adapter le parcours.
Contenu de la formation:	<p>1. Expression écrite et orale</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Compréhension de consignes, notes de service, protocoles simples. ➤ Rédaction de textes courts liés à la vie quotidienne et professionnelle. ➤ Compléter des documents standards : formulaires, bordereaux, attestations. ➤ Développer la communication orale : se présenter, expliquer une situation, interagir dans l'environnement professionnel. <p>2. Mathématiques utiles au quotidien</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Opérations de base : addition, soustraction, multiplication, division. ➤ Grandeurs et mesures : poids, longueurs, volumes, heures, durées. ➤ Résolution de problèmes simples. ➤ Reconnaissance des formes géométriques usuelles.
Méthodes pédagogiques (pédagogie active)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pédagogie active, participative et individualisée. ➤ Mises en situation concrètes issues de la vie quotidienne et/ou professionnelle. ➤ Exercices authentiques : documents administratifs, relevés, consignes de travail. ➤ Travail en groupe et en individuel. ➤ Jeux de rôles, échanges oraux, supports visuels. ➤ Progression adaptée au rythme du groupe et des participants.
Durée et organisation	<p>210 heures</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Organisation possible : 30 journées de 7h ou 60 demi-journées de 3h30. ➤ Modalités : présentiel (lieu précisé selon convention) ou en intra sur site.
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnostic initial pour définir le niveau de départ. ➤ Évaluations formatives tout au long du parcours (mises en pratique, exercices guidés). ➤ Grille de progression renseignée à mi-parcours et en fin de formation. ➤ Évaluation finale : vérification des acquis via exercices contextualisés. ➤ Attestation de formation indiquant les compétences acquises.

<u>Modalités de suivi</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Fiche participant individuelle ➔ Feuilles d'émargement quotidiennes. ➔ Échanges réguliers avec le formateur. ➔ Questionnaire de satisfaction en fin de parcours.
<u>Accessibilité</u>	Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Pour étudier les besoins spécifiques et les compensations possibles, contacter notre référent handicap : Mme Juliette MICHAUX – 03.20.12.17.51 ou juliette.michaux@fci-lille.fr
<u>Tarif</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ à définir selon la modalité (en centre de formation ou dans les locaux du commanditaire) ➔ Une grille tarifaire (en centre de formation) est disponible en fin de catalogue Un devis personnalisé est établi lors de la commande
<u>Délais d'accès</u>	➔ Inscription possible jusqu'à 15 jours avant le démarrage (sauf cas particuliers).
<u>contacts</u>	➔ Responsable Administratif et pédagogique : Mme Juliette MICHAUX – 03.20.12.17.51 ou juliette.michaux@fci-lille.fr

A noter : Nos sessions de formation sont ouvertes sous réserve d'un effectif minimum de **5 participants**. Ce seuil garantit la dynamique pédagogique, la qualité des échanges et la faisabilité organisationnelle de la formation. En cas de non atteinte de ce seuil, la session pourra être reportée et une nouvelle date sera proposée aux participants.

Module 1.2:	Perfectionnement expression écrite
<u>Objectifs :</u>	<p>À l'issue de la formation, le participant sera capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Lire, analyser, extraire les informations essentielles d'un document. ➔ Organiser, hiérarchiser, synthétiser des idées pour réaliser un résumé. ➔ Rédiger un texte clair et cohérent de 5 à 15 lignes selon une consigne donnée. ➔ Adapter la forme et le ton à une situation professionnelle donnée. ➔ Corriger un écrit simple en repérant les erreurs récurrentes.
<u>Public visé:</u>	Adultes possédant les bases de l'écriture et souhaitant améliorer la clarté, la structure et la qualité de leurs écrits professionnels (mails, notes, comptes rendus). Public en insertion, salariés ou bénévoles ayant besoin d'un perfectionnement rédactionnel.
<u>Prérequis:</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Motivation pour entrer dans une démarche d'apprentissage. ➔ Réalisation d'un diagnostic initial obligatoire permettant d'adapter le parcours.
<u>Contenu de la formation:</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Analyse de documents : identification des idées principales et des informations essentielles. ➔ Techniques de hiérarchisation et de synthèse pour réaliser un résumé structuré. ➔ Rédaction de textes courts (5 à 15 lignes) clairs, cohérents et répondant à une consigne. ➔ Adaptation du ton, du style et de la forme selon le destinataire et la situation professionnelle. ➔ Amélioration de la qualité rédactionnelle : clarté, structuration, vocabulaire. ➔ Correction d'écrits simples : repérage et correction des erreurs récurrentes.
<u>Méthodes pédagogiques (pédagogie active)</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Pédagogie active, participative et individualisée. ➔ Mises en situation concrètes issues de la vie quotidienne et/ou professionnelle. ➔ Exercices authentiques : documents administratifs, relevés, consignes de travail. ➔ Travail en groupe et en individuel. ➔ Jeux de rôles, échanges oraux, supports visuels. ➔ Progression adaptée au rythme du groupe et des participants.
<u>Durée et organisation</u>	<p>70 heures</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Organisation possible : 10 journées de 7h ou 20 demi-journées de 3h30. ➔ Modalités : présentiel (lieu précisé selon convention) ou en intra sur site.
<u>Modalités d'évaluation</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Diagnostic initial pour définir le niveau de départ. ➔ Évaluations formatives tout au long du parcours (mises en pratique, exercices guidés). ➔ Grille de progression renseignée à mi-parcours et en fin de formation. ➔ Évaluation finale : vérification des acquis via exercices contextualisés. ➔ Attestation de formation indiquant les compétences acquises.
<u>Modalités de suivi</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Fiche participant individuelle ➔ Feuilles d'émargement quotidiennes. ➔ Échanges réguliers avec le formateur. ➔ Questionnaire de satisfaction en fin de parcours.
<u>Accessibilité</u>	<p>Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Pour étudier les besoins spécifiques et les compensations possibles, contacter notre référent handicap : Mme Juliette MICHAUX – 03.20.12.17.51 ou juliette.michaux@fci-lille.fr</p>
<u>Tarif</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ à définir selon la modalité (en centre de formation ou dans les locaux du commanditaire)

	➔ Une grille tarifaire (en centre de formation) est disponible en fin de catalogue Un devis personnalisé est établi lors de la commande
<u>Délais d'accès</u>	➔ Inscription possible jusqu'à 15 jours avant le démarrage (sauf cas particuliers).
<u>contacts</u>	➔ Responsable Administratif et pédagogique : Mme Juliette MICHAUX – 03.20.12.17.51 ou juliette.michaux@fci-lille.fr

A noter : Nos sessions de formation sont ouvertes sous réserve d'un effectif minimum de **5 participants**. Ce seuil garantit la dynamique pédagogique, la qualité des échanges et la faisabilité organisationnelle de la formation. En cas de non atteinte de ce seuil, la session pourra être reportée et une nouvelle date sera proposée aux participants.

Module 1.3 :	Communication verbale et non verbale en milieu professionnel
<u>Objectifs :</u>	<p>À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Décoder les signaux non verbaux de son interlocuteur. ➔ Structurer un message oral clair et adapté au contexte professionnel. ➔ Utiliser les techniques d'écoute active pour limiter les conflits.
<u>Public visé:</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Salariés en poste souhaitant améliorer leur aisance relationnelle avec les clients, collègues ou la hiérarchie ➔ Personnes en parcours d'insertion (notamment dans les structures de l'ESS ou les chantiers d'insertion) ayant besoin de stabiliser leur posture professionnelle. ➔ Apprenants en montée en compétences souhaitant gagner en confiance en soi et maîtriser les codes de la communication en entreprise.
<u>Prérequis:</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Maîtrise de la langue française à l'oral afin de pouvoir comprendre les consignes et permettre les échanges ➔ Motivation pour entrer dans une démarche d'apprentissage. ➔ Réalisation d'un diagnostic initial obligatoire permettant d'adapter le parcours.
<u>Contenu de la formation:</u>	<p>Thématiques abordées :</p> <p>Mise en place d'un atelier pour une montée en compétences en communication en milieu professionnel. L'intervention andragogique aura pour objectif de favoriser l'autonomie des participants pour comprendre et agir sur l'environnement de travail par la maîtrise de la communication verbale et non verbale.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Module 1 : Les clés de la confiance en soi (9h / 3 séances) <ul style="list-style-type: none"> • Séance 1 : Accueil, bris de glace et identification de ses propres forces (estime de soi). • Séance 2 : Comprendre ses émotions en situation de travail (peur, trac, hésitation). • Séance 3 : Outils de base pour renforcer son affirmation de soi (oser dire, oser demander). ➔ Module 2 : La communication non verbale - "Le corps parle" (12h / 4 séances) <ul style="list-style-type: none"> • Séance 4 : La posture et la gestuelle (comment je me tiens face à un client/collègue). • Séance 5 : Le regard et le sourire : des outils de lien social et professionnel. • Séance 6 : La voix et le ton : l'impact de l'intonation sur le message. • Séance 7 : Mise en pratique : jeux de rôles) ➔ Module 3 : La communication verbale professionnelle (12h / 4 séances) <ul style="list-style-type: none"> • Séance 8 : L'écoute active : savoir reformuler pour être sûr d'avoir compris une consigne. • Séance 9 : La communication interne : échanger avec ses collègues et sa hiérarchie. • Séance 10 : La communication externe : accueillir et renseigner un client (politesse, clarté). • Séance 11 : Utiliser les "mots positifs" pour éviter les tensions. ➔ Module 4 : Gérer les situations complexes et Bilan (9h / 3 séances) <ul style="list-style-type: none"> • Séance 12 : Réagir face à une critique ou une incompréhension (sans agressivité). • Séance 13 : Mise en situation finale "Grand Format" • Séance 14 : Évaluation finale des acquis et bilan de satisfaction.

<u>Méthodes pédagogiques</u> (pédagogie active)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pédagogie active, participative et individualisée. ➤ Mises en situation concrètes issues de la vie quotidienne et/ou professionnelle. ➤ Exercices authentiques : documents administratifs, relevés, consignes de travail. ➤ Travail en groupe et en individuel. ➤ Jeux de rôles, échanges oraux, supports visuels. ➤ Progression adaptée au rythme du groupe et des participants.
<u>Durée et organisation</u>	<p>42 heures</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Organisation possible : 6 journées de 7h ou 14 demi-journées de 3h00. ➤ Modalités : présentiel (lieu précisé selon convention) ou en intra sur site.
<u>Modalités d'évaluation</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnostic initial pour définir le niveau de départ. ➤ Évaluations formatives tout au long du parcours (mises en pratique, exercices guidés). ➤ Grille de progression renseignée à mi-parcours et en fin de formation. ➤ Évaluation finale : vérification des acquis via exercices contextualisés. ➤ Attestation de formation indiquant les compétences acquises.
<u>Modalités de suivi</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fiche participant individuelle ➤ Feuilles d'émargement quotidiennes. ➤ Échanges réguliers avec le formateur. ➤ Questionnaire de satisfaction en fin de parcours.
<u>Accessibilité</u>	<p>Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Pour étudier les besoins spécifiques et les compensations possibles, contacter notre référent handicap : Mme Juliette MICHAUX – 03.20.12.17.51 ou juliette.michaux@fci-lille.fr</p>
<u>Tarif</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ à définir selon la modalité (en centre de formation ou dans les locaux du commanditaire) ➤ Une grille tarifaire (en centre de formation) est disponible en fin de catalogue Un devis personnalisé est établi lors de la commande
<u>Délais d'accès</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Inscription possible jusqu'à 15 jours avant le démarrage (sauf cas particuliers).
<u>contacts</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Responsable Administratif et pédagogique : Mme Juliette MICHAUX – 03.20.12.17.51 ou juliette.michaux@fci-lille.fr

A noter : Nos sessions de formation sont ouvertes sous réserve d'un effectif minimum de **5 participants**. Ce seuil garantit la dynamique pédagogique, la qualité des échanges et la faisabilité organisationnelle de la formation. En cas de non atteinte de ce seuil, la session pourra être reportée et une nouvelle date sera proposée aux participants.

THEMATIQUE 2 : INFORMATIQUE

Module 2.1 :

Découverte de l'environnement informatique et initiation Word (21H)

Module 2.2:

Renforcement Word (49H)

Module 2.3:

Découverte et initiation Excel (49H)

Module 2.4 :

Découverte et initiation internet et messagerie (14H)

**FORMATION :
INITIATION
INFORMATIQUE**



Module 2.1:	Découverte de l'environnement informatique + initiation Word
<u>Objectifs :</u>	<p>À l'issue de la formation, le participant sera capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Allumer, éteindre et utiliser un ordinateur en autonomie. ➤ Identifier les principaux éléments matériels (écran, clavier, souris, unité centrale, ports). ➤ Se repérer dans l'environnement Windows (bureau, fichiers, dossiers, barre des tâches). ➤ Utiliser la souris et le clavier pour naviguer et effectuer des actions simples. ➤ Ouvrir, créer, enregistrer et organiser des fichiers dans les dossiers. ➤ Découvrir Microsoft Word et réaliser les manipulations de base : saisir du texte, enregistrer, mettre en forme simple. ➤ Adopter des premiers réflexes numériques pour surmonter la peur de l'outil informatique.
<u>Public visé:</u>	Adultes débutants en informatique, personnes en insertion ou en reprise d'activité, usagers ayant peu de pratique numérique et souhaitant acquérir les bases de l'utilisation d'un ordinateur et du traitement de texte Word.
<u>Prérequis:</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Motivation pour entrer dans une démarche d'apprentissage. ➤ Réalisation d'un diagnostic initial obligatoire permettant d'adapter le parcours.
<u>Contenu de la formation:</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Découverte du matériel informatique : souris, clavier, écran, unité centrale, connectiques et périphériques (clé USB, imprimante...). ➤ Mise en route et premiers gestes : allumer/éteindre, manipuler la souris, utiliser les touches essentielles du clavier. ➤ Comprendre l'utilité de l'ordinateur et ses usages courants. ➤ Découverte de l'environnement Windows : bureau, icônes, fichiers, dossiers, navigation simple. ➤ Prise en main du traitement de texte Word : ouvrir, créer et saisir un premier document. ➤ Initiation à la saisie de texte : taper une phrase, corriger, manipuler le clavier. ➤ Première mise en forme : police, taille, couleur, alignement, paragraphes. ➤ Enregistrement, ouverture et organisation des documents. ➤ Impression d'un document.
<u>Méthodes pédagogiques</u> <i>(pédagogie active)</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pédagogie active, participative et individualisée. ➤ Exposé théorique (supports papier et démonstration) ➤ Mises en pratique (exercices d'application) ➤ Progression adaptée au rythme du groupe et des participants.
<u>Durée et organisation</u>	<p>21 heures</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Organisation possible : 3 journées de 7h ou 6 demi-journées de 3h30. ➤ Modalités : présentiel (lieu précisé selon convention) ou en intra sur site.
<u>Modalités d'évaluation</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnostic initial pour définir le niveau de départ. ➤ Évaluations formatives tout au long du parcours (mises en pratique, exercices guidés). ➤ Grille de progression renseignée à mi-parcours et en fin de formation. ➤ Évaluation finale : vérification des acquis via exercices contextualisés. ➤ Attestation de formation indiquant les compétences acquises.
<u>Modalités de suivi</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fiche participant individuelle ➤ Feuilles d'émargement quotidiennes. ➤ Échanges réguliers avec le formateur.

	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Questionnaire de satisfaction en fin de parcours.
<u>Accessibilité</u>	Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Pour étudier les besoins spécifiques et les compensations possibles, contacter notre référent handicap : Mme Juliette MICHAUX – 03.20.12.17.51 ou juliette.michaux@fci-lille.fr
<u>Tarif</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ à définir selon la modalité (en centre de formation ou dans les locaux du commanditaire) ➔ Une grille tarifaire (en centre de formation) est disponible en fin de catalogue Un devis personnalisé est établi lors de la commande
<u>Délais d'accès</u>	➔ Inscription possible jusqu'à 15 jours avant le démarrage (sauf cas particuliers).
<u>contacts</u>	➔ Responsable administratif et pédagogique : Mme Juliette MICHAUX – 03.20.12.17.51 ou juliette.michaux@fci-lille.fr

A noter : Nos sessions de formation sont ouvertes sous réserve d'un effectif minimum de **5 participants**. Ce seuil garantit la dynamique pédagogique, la qualité des échanges et la faisabilité organisationnelle de la formation. En cas de non atteinte de ce seuil, la session pourra être reportée et une nouvelle date sera proposée aux participants.

Module 2.2:	Renforcement Word
Objectifs :	<p>À l'issue de la formation, le participant sera capable:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Utiliser les fonctionnalités principales de Word pour produire un document clair et lisible. ➤ Mettre en forme un document (police, style, paragraphes, alignements, interlignes). ➤ Insérer et manipuler des éléments simples : images, tableaux, listes, sauts de ligne. ➤ Organiser un document à l'aide des outils de mise en page (marges, en-têtes/pieds de page, numérotation). ➤ Enregistrer, classer et retrouver un fichier Word dans l'arborescence. ➤ Appliquer les bonnes pratiques pour produire un document professionnel (structure, cohérence, lisibilité).
Public visé:	<p>Public ayant déjà les bases de Word et souhaitant renforcer sa maîtrise du logiciel afin de réaliser des documents plus structurés et professionnels. Toute personne ayant besoin d'améliorer son efficacité et son autonomie en bureautique.</p>
Prérequis:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Être motivé pour renforcer ses compétences numériques. ➤ Savoir lire et écrire en autonomie. ➤ Avoir déjà utilisé Word au moins une fois (ou avoir suivi le module d'initiation). ➤ Être capable de manipuler une souris et un clavier (niveau débutant maîtrisé).
Contenu de la formation:	<p>Partie 1 – Révision des bases</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Créer un nouveau document Word. ➤ Nommer et renommer un document. ➤ Enregistrer un document et le retrouver dans les dossiers. ➤ Taper un texte : sauter une ligne, insérer des espaces, mises en forme simples. ➤ Insérer des caractères spéciaux. <hr/> <p>Partie 2 – Mise en forme de base</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mettre du texte en : majuscules, gras, italique, souligné, couleur, surligné, barré. ➤ Modifier la police, la taille et le style d'un texte. ➤ Utiliser les tabulations. ➤ Insérer des puces ou des listes numérotées. ➤ Aligner un texte (gauche, droite, centré). <hr/> <p>Partie 3 – Mise en forme avancée</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Utiliser le copier-coller (Ctrl + C / Ctrl + V). ➤ Utiliser le couper-coller (Ctrl + X / Ctrl + V). ➤ Aligner et organiser le texte. ➤ Mettre un texte en colonnes. <hr/> <p>Partie 4 – Insérer des éléments dans un document</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Insérer une image ou une photo. ➤ Déplacer, aligner et redimensionner une image. ➤ Insérer un tableau sous Word. ➤ Mettre en forme un tableau (bordures, cellules, alignement). ➤ Insérer un numéro de page. <hr/> <p>Partie 5 – Création et mise en forme de documents complets</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Rédiger un courrier simple. ➤ Créer un papier à en-tête. ➤ Créer un dossier complet comprenant : page de garde, sommaire, numérotation des pages, éléments structurants.

<u>Méthodes pédagogiques</u> (pédagogie active)	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Pédagogie active, participative et individualisée. ➔ Exposé théorique (supports papier et démonstration) ➔ Mises en pratique (exercices d'application) ➔ Progression adaptée au rythme du groupe et des participants.
<u>Durée et organisation</u>	<p>49 heures</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Organisation possible : 7 journées de 7h ou 14 demi-journées de 3h30. ➔ Modalités : présentiel (lieu précisé selon convention) ou en intra sur site.
<u>Modalités d'évaluation</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Diagnostic initial pour définir le niveau de départ. ➔ Évaluations formatives tout au long du parcours (mises en pratique, exercices guidés). ➔ Grille de progression renseignée à mi-parcours et en fin de formation. ➔ Évaluation finale : vérification des acquis via exercices contextualisés. ➔ Attestation de formation indiquant les compétences acquises.
<u>Modalités de suivi</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Fiche participant individuelle ➔ Feuilles d'émargement quotidiennes. ➔ Échanges réguliers avec le formateur. ➔ Questionnaire de satisfaction en fin de parcours.
<u>Accessibilité</u>	<p>Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Pour étudier les besoins spécifiques et les compensations possibles, contacter notre référent handicap : Mme Juliette MICHAUX – 03.20.12.17.51 ou juliette.michaux@fci-lille.fr</p>
<u>Tarif</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ à définir selon la modalité (en centre de formation ou dans les locaux du commanditaire) ➔ Une grille tarifaire (en centre de formation) est disponible en fin de catalogue <p>Un devis personnalisé est établi lors de la commande</p>
<u>Délais d'accès</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Inscription possible jusqu'à 15 jours avant le démarrage (sauf cas particuliers).
<u>contacts</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Responsable administratif et pédagogique : Mme Juliette MICHAUX – 03.20.12.17.51 ou juliette.michaux@fci-lille.fr

A noter : Nos sessions de formation sont ouvertes sous réserve d'un effectif minimum de **5 participants**. Ce seuil garantit la dynamique pédagogique, la qualité des échanges et la faisabilité organisationnelle de la formation. En cas de non atteinte de ce seuil, la session pourra être reportée et une nouvelle date sera proposée aux participants.

Module 2.3:	Découverte et initiation Excel
<u>Objectifs :</u>	<p>À l'issue de la formation, le participant sera capable:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Découvrir et comprendre l'utilité du tableur Excel. ➤ Naviguer dans l'environnement d'Excel et identifier ses principaux éléments (classeur, feuille, cellule...). ➤ Réaliser des tableaux simples et utiliser les fonctions basiques du logiciel. ➤ Appliquer des mises en forme adaptées pour rendre un tableau clair et lisible. ➤ Utiliser les premières formules et fonctions de calcul. ➤ Trier, filtrer et représenter des données sous forme de graphiques simples.
<u>Public visé:</u>	<p>Public débutant souhaitant découvrir Excel et maîtriser les bases du tableur pour réaliser des tableaux simples, effectuer des calculs et organiser des données. Toute personne ayant besoin d'améliorer ses compétences bureautiques essentielles.</p>
<u>Prérequis:</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Être motivé pour progresser en bureautique. ➤ Savoir lire et écrire afin de suivre les consignes affichées. ➤ Avoir déjà utilisé un ordinateur de manière basique (souris + clavier).
<u>Contenu de la formation:</u>	<p>Partie 1 – Découverte d'Excel</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Excel : à quoi ça sert ? Les usages courants d'un tableur. ➤ Identifier Excel : icône, ouverture, extension des fichiers (.xlsx). ➤ Prise en main du logiciel : ouvrir et fermer un classeur. ➤ Découverte de l'environnement : ruban, cellules, lignes, colonnes. ➤ Vocabulaire essentiel : classeur, feuille, cellule, ligne, colonne. <hr/> <p>Partie 2 – Mise en forme d'un tableau</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Créer un tableau simple. ➤ Mise en forme des cellules : bordures, couleurs, alignements. ➤ Format de cellule : nombres, dates, texte, monnaie. ➤ Mise en forme conditionnelle (niveau initiation). <hr/> <p>Partie 3 – Calculs et fonctions simples</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Les formules de base : addition, soustraction, multiplication, division. ➤ Réaliser des fonctions simples : SOMME, MOYENNE, MIN, MAX. ➤ Référence de cellules : relative, absolue (notions simplifiées). ➤ Liaisons entre plusieurs feuilles d'un même classeur. <hr/> <p>Partie 4 – Organiser et exploiter les données</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Trier un tableau (croissant/décroissant). ➤ Filtrer des données. ➤ Créer un graphique simple (colonnes, barres, secteurs). ➤ Modifier un graphique : titre, couleur, légende.
<u>Méthodes pédagogiques (pédagogie active)</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pédagogie active, participative et individualisée. ➤ Exposé théorique (supports papier et démonstration) ➤ Mises en pratique (exercices d'application) ➤ Progression adaptée au rythme du groupe et des participants.
<u>Durée et organisation</u>	<p>49 heures</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Organisation possible : 7 journées de 7h ou 14 demi-journées de 3h30. ➤ Modalités : présentiel (lieu précisé selon convention) ou en intra sur site.
<u>Modalités d'évaluation</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnostic initial pour définir le niveau de départ.

	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Évaluations formatives tout au long du parcours (mises en pratique, exercices guidés). ➔ Grille de progression renseignée à mi-parcours et en fin de formation. ➔ Évaluation finale : vérification des acquis via exercices contextualisés. ➔ Attestation de formation indiquant les compétences acquises.
<u>Modalités de suivi</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Fiche participant individuelle ➔ Feuilles d'émargement quotidiennes. ➔ Échanges réguliers avec le formateur. ➔ Questionnaire de satisfaction en fin de parcours.
<u>Accessibilité</u>	Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Pour étudier les besoins spécifiques et les compensations possibles, contacter notre référent handicap : Mme Juliette MICHAUX – 03.20.12.17.51 ou juliette.michaux@fci-lille.fr
<u>Tarif</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ à définir selon la modalité (en centre de formation ou dans les locaux du commanditaire) ➔ Une grille tarifaire (en centre de formation) est disponible en fin de catalogue <p>Un devis personnalisé est établi lors de la commande</p>
<u>Délais d'accès</u>	➔ Inscription possible jusqu'à 15 jours avant le démarrage (sauf cas particuliers).
<u>contacts</u>	➔ Responsable administratif et pédagogique : Mme Juliette MICHAUX – 03.20.12.17.51 ou juliette.michaux@fci-lille.fr

A noter : Nos sessions de formation sont ouvertes sous réserve d'un effectif minimum de **5 participants**. Ce seuil garantit la dynamique pédagogique, la qualité des échanges et la faisabilité organisationnelle de la formation. En cas de non atteinte de ce seuil, la session pourra être reportée et une nouvelle date sera proposée aux participants.

Module 2.4:	Découverte internet et messagerie
<u>Objectifs :</u>	<p>À l'issue de la formation, le participant sera capable:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comprendre ce qu'est Internet. ➤ Naviguer sur le Web en utilisant un navigateur et un moteur de recherche. ➤ Effectuer des recherches fiables, analyser des résultats et affiner une requête. ➤ Créer et utiliser une messagerie électronique en autonomie. ➤ Envoyer, recevoir, classer et organiser des messages, pièces jointes et contacts. ➤ Adopter des bonnes pratiques de sécurité sur Internet et dans l'usage des e-mails.
<u>Public visé:</u>	<p>Public débutant souhaitant découvrir Excel et maîtriser les bases du tableur pour réaliser des tableaux simples, effectuer des calculs et organiser des données. Toute personne ayant besoin d'améliorer ses compétences bureautiques essentielles.</p>
<u>Prérequis:</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Être motivé pour apprendre à utiliser Internet et une messagerie. ➤ Savoir lire et comprendre des consignes simples. ➤ Disposer des gestes de base pour manipuler un ordinateur (souris + clavier).
<u>Contenu de la formation:</u>	<p>Partie 1 – Découverte d'Internet</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Internet : à quoi ça sert ? Histoire, usages, fonctionnement général. ➤ Conditions nécessaires pour se connecter (matériel, réseau, Wi-Fi...). ➤ Qu'est-ce qu'un navigateur ? ➤ Comment ouvrir un navigateur et s'y repérer. ➤ Les moteurs de recherche : à quoi servent-ils ? lequel choisir ? ➤ Analyser une page de résultats ➤ Améliorer et affiner ses recherches : choix des mots, filtres, formulation. <hr/> <p>Partie 2 – Utilisation d'une messagerie électronique</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Créer une boîte mail (adresse, mot de passe, paramètres de base). ➤ Ajouter et gérer des contacts. ➤ Lire, envoyer et répondre à un message. ➤ Insérer une pièce jointe (envoi et téléchargement). ➤ Transférer un message. ➤ Organiser sa messagerie : dossiers, classement, suppression, archivage. ➤ Bonnes pratiques : objets clairs, pièces jointes, politesse numérique. ➤ Se déconnecter correctement de sa messagerie. <hr/> <p>Partie 3 – Sécurité numérique (initiation)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Reconnaître les signes d'un site sécurisé. ➤ Identifier les risques : phishing, spam, mots de passe faibles, faux sites. ➤ Adopter des bons réflexes pour se protéger lors de la navigation. ➤ Bonnes pratiques pour sécuriser les e-mails.
<u>Méthodes pédagogiques</u> <i>(pédagogie active)</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mises en pratique guidées sur ordinateur. ➤ Exercices d'application issus de situations concrètes du quotidien. ➤ Progression adaptée au rythme du groupe et des participants.
<u>Durée et organisation</u>	<p>14 heures</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Organisation possible : 2 journées de 7h ou 4 demi-journées de 3h30. ➤ Modalités : présentiel (lieu précisé selon convention) ou en intra sur site.
<u>Modalités d'évaluation</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnostic initial pour définir les connaissances de départ. ➤ Évaluation continue à chaque étape pour mesurer la progression. ➤ Exercices pratiques : recherche Web, création et utilisation de la messagerie. ➤ Quiz de vérification des acquis (navigateurs, vocabulaire, sécurité).

<u>Modalités de suivi</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Fiche participant individuelle ➔ Feuilles d'émargement quotidiennes. ➔ Échanges réguliers avec le formateur. ➔ Questionnaire de satisfaction en fin de parcours.
<u>Accessibilité</u>	Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Pour étudier les besoins spécifiques et les compensations possibles, contacter notre référent handicap : Mme Juliette MICHAUX – 03.20.12.17.51 ou juliette.michaux@fci-lille.fr
<u>Tarif</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ à définir selon la modalité (en centre de formation ou dans les locaux du commanditaire) ➔ Une grille tarifaire (en centre de formation) est disponible en fin de catalogue <p>Un devis personnalisé est établi lors de la commande</p>
<u>Délais d'accès</u>	➔ Inscription possible jusqu'à 15 jours avant le démarrage (sauf cas particuliers).
<u>contacts</u>	➔ Responsable administratif et pédagogique : Mme Juliette MICHAUX – 03.20.12.17.51 ou juliette.michaux@fci-lille.fr

A noter : Nos sessions de formation sont ouvertes sous réserve d'un effectif minimum de **5 participants**. Ce seuil garantit la dynamique pédagogique, la qualité des échanges et la faisabilité organisationnelle de la formation. En cas de non atteinte de ce seuil, la session pourra être reportée et une nouvelle date sera proposée aux participants.

THEMATIQUE 3 : PRENDRE EN CHARGE L'ENTRETIEN DE LOCAUX

Module 3.1 :

Connaissance de base du nettoyage des locaux (17H30)

Module 3.2 :

Découverte et initiation à la Monobrosse (17H30)

FORMATION : ENTRETIEN DES LOCAUX



Module 3.1:	Connaissance de base du nettoyage des locaux
<u>Objectifs :</u>	<p>À l'issue de la formation, le participant sera capable:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Acquérir les connaissances de base liées au nettoyage professionnel des locaux et aux protocoles essentiels. ➤ Adopter des gestes et postures de travail adaptés garantissant sécurité, ergonomie et efficacité. ➤ Améliorer la qualité des prestations en utilisant correctement le matériel, les produits et les techniques associées. ➤ Comprendre les notions clefs (sécurité, hygiène, désinfection) et appliquer les bonnes pratiques sur le terrain.
<u>Public visé:</u>	<p>La formation s'adresse à toute personne souhaitant s'initier aux métiers du nettoyage professionnel ou développer les compétences de base nécessaires à la réalisation de prestations d'entretien. Elle concerne particulièrement les personnes ayant un projet professionnel dans le secteur de la propreté et des services associés.</p>
<u>Prérequis:</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Être motivé et impliqué dans une démarche d'apprentissage. ➤ Savoir lire et comprendre des consignes simples.
<u>Contenu de la formation:</u>	<p>Séquence 1 (Jour 1) – Fondamentaux du nettoyage professionnel</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Le nettoyage : définition, objectifs, rôle dans la qualité des locaux. ➤ Organisation et gestion du chariot de ménage : structure, rangement, entretien. ➤ Choix et utilisation du matériel adapté (balais, franges, aspirateur, outils manuels...). ➤ Maniement, entretien et maintenance de premier niveau du matériel. ➤ Règles de base : logique du haut vers le bas, propre vers le sale, détournement, godille, cercle de Sinner. ➤ Rappel des gestes et postures : prévention des risques, ergonomie. <hr/> <p>Séquence 2 (Jours 2 et 3) – Produits, protocoles et méthodes</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nettoyer / dégraisser / désinfecter : comprendre les différences. ➤ Reconnaître et choisir les produits selon les besoins (détergent, dégraissant, désinfectant...). ➤ Notions de chimie : pH, compatibilité avec les surfaces et matériaux. ➤ Toxicité et sécurité : pictogrammes, risques, prévention. ➤ Dosages et conditions d'utilisation. ➤ Quels produits pour quels revêtements (sols, surfaces, sanitaires, zones sensibles...).
<u>Méthodes pédagogiques (pédagogie active)</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Apports théoriques illustrés (supports papier, supports multimédias). ➤ Démonstrations techniques. ➤ Mises en pratique sur situation réelle ou simulée. ➤ Études de cas, analyses de situations. ➤ Jeux de rôle pour s'entraîner aux gestes professionnels. ➤ Quiz pour valider les connaissances. ➤ Progression adaptée au rythme du groupe et des participants.
<u>Durée et organisation</u>	<p>17h30</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Organisation possible : 2,5 journées de 7h ou 5 demi-journées de 3h30. ➤ Modalités : présentiel (lieu précisé selon convention) ou en intra sur site.
<u>Modalités d'évaluation</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnostic initial pour définir les connaissances de départ. ➤ Évaluation continue à chaque étape pour mesurer la progression. ➤ Exercices pratiques : recherche Web, création et utilisation de la messagerie. ➤ Quiz de vérification des acquis (navigateurs, vocabulaire, sécurité).

<u>Modalités de suivi</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fiche participant individuelle ➤ Feuilles d'émargement quotidiennes. ➤ Échanges réguliers avec le formateur. ➤ Questionnaire de satisfaction en fin de parcours.
<u>Accessibilité</u>	Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Pour étudier les besoins spécifiques et les compensations possibles, contacter notre référent handicap : Mme Juliette MICHAUX – 03.20.12.17.51 ou juliette.michaux@fci-lille.fr
<u>Tarif</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ à définir selon la modalité (en centre de formation ou dans les locaux du commanditaire) ➤ Une grille tarifaire (en centre de formation) est disponible en fin de catalogue Un devis personnalisé est établi lors de la commande
<u>Délais d'accès</u>	➤ Inscription possible jusqu'à 15 jours avant le démarrage (sauf cas particuliers).
<u>contacts</u>	➤ Responsable administratif et pédagogique : Mme Juliette MICHAUX – 03.20.12.17.51 ou juliette.michaux@fci-lille.fr

A noter : Nos sessions de formation sont ouvertes sous réserve d'un effectif minimum de **5 participants**. Ce seuil garantit la dynamique pédagogique, la qualité des échanges et la faisabilité organisationnelle de la formation. En cas de non atteinte de ce seuil, la session pourra être reportée et une nouvelle date sera proposée aux participants.

Module 3.2	Découverte et initiation à la Monobrosse
Objectifs :	<p>À l'issue de la formation, le participant sera capable:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comprendre le rôle, le fonctionnement et les protocoles d'utilisation d'une monobrosse. ➤ Adopter des gestes, postures et techniques professionnelles pour une utilisation sécurisée et efficace. ➤ Améliorer la qualité des prestations de nettoyage grâce à la maîtrise du matériel et au respect des méthodes adaptées aux sols et surfaces.
Public visé:	<p>La formation s'adresse à toute personne souhaitant apprendre à utiliser une monobrosse dans le cadre d'un projet professionnel dans le secteur de la propreté et/ou toute personnes en insertion, en reconversion, salariés débutants, ou agents d'entretien ayant besoin de développer leurs compétences techniques.</p>
Prérequis:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Être motivé pour apprendre à utiliser du matériel professionnel de nettoyage. ➤ Savoir lire et comprendre des consignes simples. ➤ Avoir une aisance physique suffisante pour manipuler un matériel motorisé.
Contenu de la formation:	<p>Séquence 1 – Découverte et prise en main de la Monobrosse (Jour 1)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Qu'est-ce qu'une monobrosse ? Rôle et usages dans l'entretien des locaux. ➤ Quand et pourquoi utiliser une monobrosse (types de sols, situations, objectifs). ➤ Présentation du matériel : structure, composants, disques, pads, accessoires. ➤ Démonstration du formateur : mise en route, prise en main, sécurité. ➤ Première manipulation : posture, maintien, équilibre, déplacements. ➤ Utiliser la monobrosse en respectant les règles de sécurité et les protocoles. ➤ Mise en pratique progressive et temps d'échange sur les difficultés rencontrées. <hr/> <p>Séquence 2 – Techniques et méthodes d'utilisation (Jours 2 et 3)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Manipulation avancée de la monobrosse : trajectoires, mouvements, gestion de la vitesse. ➤ Respect des méthodes et adaptation selon les types de sols. ➤ Entretien courant du matériel et des accessoires : nettoyage, rangement, vérifications. ➤ Prévention des pannes : maintenance de premier niveau. ➤ Mises en situation pratiques sur différents sols. ➤ Échanges de pratiques et retours sur les manipulations effectuées.
Méthodes pédagogiques (pédagogie active)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Apports théoriques illustrés (supports papier, supports multimédias). ➤ Démonstrations techniques. ➤ Mises en pratique sur situation réelle ou simulée. ➤ Études de cas, analyses de situations. ➤ Jeux de rôle pour s'entraîner aux gestes professionnels. ➤ Quiz pour valider les connaissances. ➤ Progression adaptée au rythme du groupe et des participants.
Durée et organisation	<p>17h30</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Organisation possible : 2,5 journées de 7h ou 5 demi-journées de 3h30. ➤ Modalités : présentiel (lieu précisé selon convention) ou en intra sur site.
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnostic initial pour définir les connaissances de départ. ➤ Évaluation continue à chaque étape pour mesurer la progression. ➤ Exercices pratiques : recherche Web, création et utilisation de la messagerie. ➤ Quiz de vérification des acquis (navigateurs, vocabulaire, sécurité).

<u>Modalités de suivi</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fiche participant individuelle ➤ Feuilles d'émargement quotidiennes. ➤ Échanges réguliers avec le formateur. ➤ Questionnaire de satisfaction en fin de parcours.
<u>Accessibilité</u>	<p>Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Pour étudier les besoins spécifiques et les compensations possibles, contacter notre référent handicap : Mme Juliette MICHAUX – 03.20.12.17.51 ou juliette.michaux@fci-lille.fr</p>
<u>Tarif</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ à définir selon la modalité (en centre de formation ou dans les locaux du commanditaire) ➤ Une grille tarifaire (en centre de formation) est disponible en fin de catalogue <p>Un devis personnalisé est établi lors de la commande</p>
<u>Délais d'accès</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Inscription possible jusqu'à 15 jours avant le démarrage (sauf cas particuliers).
<u>contacts</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Responsable administratif et pédagogique : Mme Juliette MICHAUX – 03.20.12.17.51 ou juliette.michaux@fci-lille.fr

A noter : Nos sessions de formation sont ouvertes sous réserve d'un effectif minimum de **5 participants**. Ce seuil garantit la dynamique pédagogique, la qualité des échanges et la faisabilité organisationnelle de la formation. En cas de non atteinte de ce seuil, la session pourra être reportée et une nouvelle date sera proposée aux participants.

THEMATIQUE 4 : SERVICES A LA PERSONNE

Module 4.1 :

Entretien du linge et techniques de repassage (17H30)

Module 4.2 :

Entretien du cadre de vie (17H30)

Module 4.3 :

Intervenir au domicile des personnes atteintes de troubles psychiques (14H)

Module 4.4 :

Gestion du stress et des conflits (14H)

Module 4.5 :

Manager une équipe d'intervenants à domicile (14H)

**FORMATION :
SERVICES À
LA PERSONNE**



Module 4.1	Entretien du linge et techniques de repassage
Objectifs :	<p>À l'issue de la formation, le participant sera capable:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Assurer l'entretien du linge et maîtriser les techniques de repassage adaptées à différents textiles et vêtements. ➔ Utiliser correctement le matériel de repassage (fer, centrale vapeur, accessoires) dans le respect de la sécurité et de l'ergonomie. ➔ Organiser efficacement son poste de travail pour garantir une prestation de qualité au domicile ou en structure. ➔ Identifier les tissus, choisir les réglages adaptés et appliquer les bons gestes pour un repassage soigné et professionnel.
Public visé:	<p>Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant développer des compétences professionnelles en entretien du linge : salariés ou futurs salariés du secteur des services à la personne, personnes en insertion ou en reconversion, agents d'entretien, aides à domicile, employé(e)s familial(e)s ou toute personne appelée à assurer des prestations de repassage et d'entretien du linge au domicile ou en structure.</p>
Prérequis:	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Être motivé pour apprendre ou perfectionner ses techniques de repassage. ➔ Savoir lire et comprendre des consignes simples. ➔ Être en capacité de manipuler du linge et un équipement chaud en toute sécurité.
Contenu de la formation:	<p>Séquence 1 (Jour 1 – matin) : Matériel, organisation et préparation</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Présentation et utilisation du matériel : fer à repasser, centrale vapeur, pulvérisateur, jeannette. ➔ Lecture et compréhension des cryptogrammes / symboles d'entretien. ➔ Tri du linge selon la nature des tissus et les précautions à respecter. ➔ Organisation du repassage selon la puissance du fer et les priorités. ➔ Préparation du poste de travail : ergonomie, sécurité, installation du matériel. <hr/> <p>Séquence 2 (Jour 1 – après-midi) : Techniques incontournables de repassage</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Repassage de la chemise : col, manches, parmenture, épaules. ➔ Techniques adaptées pour les chemisiers (pinces), jupes, robes, vestes. ➔ Repassage des pulls, polos, débardeurs et tee-shirts. ➔ Entretien du linge de maison : drap-housse, drap plat, housse de couette, taies, torchons, serviettes... ➔ Conseils pratiques pour un repassage plus rapide, propre et professionnel. <hr/> <p>Séquence 3 (Jour 2 – matin) : Tissus, sécurité et entretien du matériel</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Adapter les techniques au tissu : lin, coton, laine, soie, matières synthétiques... ➔ Organisation du rangement des vêtements après repassage. ➔ Entretien du matériel : nettoyage du fer, gestion du calcaire, sécurité. <hr/> <p>Séquence 4 (Jour 2 – après-midi) : Mises en pratique encadrées</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Manipulations du matériel sur différents types de linge. ➔ Tri, organisation et installation du poste de travail. ➔ Exercices pratiques sur chemises, chemisiers et vêtements variés. <hr/> <p>Séquence 5 (Jour 3 – matin) : Approfondissement et consolidation</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Repassage de jupes, robes, vestes. ➔ Repassage de pulls, polos, tee-shirts. ➔ Repassage du linge de maison. ➔ Rangement et pliage professionnel. ➔ Entretien du matériel et bonnes pratiques de fin de poste.

<u>Méthodes pédagogiques</u> (pédagogie active)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Apports théoriques illustrés (supports papier et vidéos professionnelles) ➤ Démonstrations et mises en pratique sur matériel réel. ➤ Études de cas et jeux de rôle (mise en situation domicile). ➤ Échanges de pratiques et retours d'expérience.
<u>Durée et organisation</u>	<p>17h30</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Organisation possible : 2,5 journées de 7h ou 5 demi-journées de 3h30. ➤ Modalités : présentiel (lieu précisé selon convention) ou en intra sur site.
<u>Modalités d'évaluation</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Évaluation continue des compétences tout au long de la formation. ➤ Exercices pratiques et mises en situation. ➤ Observation des gestes professionnels (posture, sécurité, organisation). ➤ Quiz
<u>Modalités de suivi</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fiche participant individuelle ➤ Feuilles d'émargement quotidiennes. ➤ Échanges réguliers avec le formateur. ➤ Questionnaire de satisfaction en fin de parcours.
<u>Accessibilité</u>	<p>Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Pour étudier les besoins spécifiques et les compensations possibles, contacter notre référent handicap : Mme Juliette MICHAUX – 03.20.12.17.51 ou juliette.michaux@fci-lille.fr</p>
<u>Tarif</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ à définir selon la modalité (en centre de formation ou dans les locaux du commanditaire) ➤ Une grille tarifaire (en centre de formation) est disponible en fin de catalogue <p>Un devis personnalisé est établi lors de la commande</p>
<u>Délais d'accès</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Inscription possible jusqu'à 15 jours avant le démarrage (sauf cas particuliers).
<u>contacts</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Responsable administratif et pédagogique : Mme Juliette MICHAUX – 03.20.12.17.51 ou juliette.michaux@fci-lille.fr

A noter : Nos sessions de formation sont ouvertes sous réserve d'un effectif minimum de **5 participants**. Ce seuil garantit la dynamique pédagogique, la qualité des échanges et la faisabilité organisationnelle de la formation. En cas de non atteinte de ce seuil, la session pourra être reportée et une nouvelle date sera proposée aux participants.

Module 4.2	Entretien du cadre de vie
Objectifs :	<p>À l'issue de la formation, le participant sera capable:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Définir clairement les limites de son intervention lors d'un entretien à domicile. ➤ Appliquer une méthode de travail structurée pour organiser et hiérarchiser les tâches. ➤ Acquérir et mettre en œuvre les techniques ménagères adaptées aux différentes pièces d'un logement. ➤ Utiliser les produits, outils et matériels d'entretien de manière appropriée, sécurisée et respectueuse des surfaces.
Public visé:	<p>Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant travailler ou se perfectionner dans les métiers des services à domicile : personnes en insertion, en reconversion, aides à domicile, agents d'entretien, employés familiaux, ou toute personne amenée à assurer l'entretien régulier ou occasionnel d'un logement dans un cadre professionnel.</p>
Prérequis:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Être motivé et impliqué dans une démarche d'apprentissage. ➤ Savoir lire et comprendre des consignes simples.
Contenu de la formation:	<p>Séquence 1 – Les techniques générales de l'entretien à domicile (Jour 1)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Organisation générale et spécifique de l'entretien : fréquence, entretien courant et de fond. ➤ Hiérarchisation des tâches selon les besoins du domicile. ➤ Prise en compte des habitudes, attentes et souhaits du bénéficiaire. ➤ Communication adaptée au domicile : posture professionnelle, écoute, formulation claire. ➤ Utilisation des produits selon les surfaces : choix, dosage, règles d'hygiène. ➤ Principes d'ergonomie et de sécurité au travail : prévention des risques, gestes et postures. <hr/> <p>Séquence 2 – Protocoles d'entretien par pièces (Jours 2 et 3)</p> <p>Cuisine et salle de bain</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Protocoles d'entretien adaptés aux pièces humides. ➤ Nettoyage et désinfection des sanitaires : lavabo, douche, baignoire, WC. ➤ Entretien des accessoires, robinetterie, miroirs, faïences, carrelages murs et sols. <p>Pièces à vivre et chambres</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Entretien du mobilier, sols, vitres, huisseries. ➤ Gestion et entretien des objets : bibelots, appareils de communication, plantes. <p>Cuisine – entretien complet</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Entretien de l'électroménager : réfrigérateur, plaques, micro-ondes, lave-vaisselle. ➤ Nettoyage du mobilier : placards, plans de travail, zones sensibles. ➤ Nettoyage et entretien des sols selon les matériaux.
Méthodes pédagogiques (pédagogie active)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Apports théoriques (supports papier et multimédias). ➤ Démonstrations techniques et mises en pratique. ➤ Études de cas et jeux de rôle en situation domicile. ➤ Échanges de pratiques entre participants.
Durée et organisation	<p>17h30</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Organisation possible : 2,5 journées de 7h ou 5 demi-journées de 3h30. ➤ Modalités : présentiel (lieu précisé selon convention) ou en intra sur site.
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Évaluation continue tout au long de la formation. ➤ Mises en situation pratiques observées.

	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Exercices permettant de vérifier la compréhension des protocoles et des techniques. ➔ Quiz
<u>Modalités de suivi</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Fiche participant individuelle ➔ Feuilles d'émergence quotidiennes. ➔ Échanges réguliers avec le formateur. ➔ Questionnaire de satisfaction en fin de parcours.
<u>Accessibilité</u>	Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Pour étudier les besoins spécifiques et les compensations possibles, contacter notre référent handicap : Mme Juliette MICHAUX – 03.20.12.17.51 ou juliette.michaux@fci-lille.fr
<u>Tarif</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ à définir selon la modalité (en centre de formation ou dans les locaux du commanditaire) ➔ Une grille tarifaire (en centre de formation) est disponible en fin de catalogue <p>Un devis personnalisé est établi lors de la commande</p>
<u>Délais d'accès</u>	➔ Inscription possible jusqu'à 15 jours avant le démarrage (sauf cas particuliers).
<u>contacts</u>	➔ Responsable administratif et pédagogique : Mme Juliette MICHAUX – 03.20.12.17.51 ou juliette.michaux@fci-lille.fr

A noter : Nos sessions de formation sont ouvertes sous réserve d'un effectif minimum de **5 participants**. Ce seuil garantit la dynamique pédagogique, la qualité des échanges et la faisabilité organisationnelle de la formation. En cas de non atteinte de ce seuil, la session pourra être reportée et une nouvelle date sera proposée aux participants.

Module 4.3	Intervenir au domicile des personnes atteintes de troubles psychiques
Objectifs :	<p>À l'issue de la formation, le participant sera capable:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Renforcer ses connaissances sur les principales maladies mentales, leurs causes, leurs manifestations et leurs impacts sur la vie quotidienne. ➔ Comprendre les conséquences des troubles psychiques sur la personne et son entourage pour mieux adapter son intervention à domicile. ➔ Développer sa capacité d'analyse face à des comportements difficiles, inhabituels ou déstabilisants. ➔ Adopter des attitudes professionnelles sécurisantes et adaptées lors de situations sensibles ou potentiellement conflictuelles. ➔ Identifier ses propres limites professionnelles et savoir solliciter les relais appropriés.
Public visé:	<p>Cette formation s'adresse aux intervenants à domicile, aides à domicile, auxiliaires de vie, agents d'entretien intervenant chez des particuliers, travailleurs sociaux, personnels en insertion ou en reconversion amenés à accompagner des personnes présentant des troubles psychiques. Elle concerne également toute personne souhaitant mieux comprendre les comportements liés aux maladies mentales afin d'assurer une intervention professionnelle sécurisante, adaptée et respectueuse au domicile.</p>
Prérequis:	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Être motivé et engagé dans une démarche de professionnalisation. ➔ Savoir lire et comprendre des consignes simples.
Contenu de la formation:	<p>Séquence 1 (Jour 1 – matin) : Comprendre les troubles psychiatriques</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Mieux connaître les troubles psychiques et leurs manifestations au quotidien. ➔ Comprendre le vécu et les ressentis des personnes accompagnées. ➔ Développer ses capacités d'empathie pour adapter la relation d'aide. ➔ Identifier ses propres limites relationnelles et émotionnelles. ➔ Faire face plus sereinement à l'agressivité, aux tensions, aux troubles du comportement. <hr/> <p>Séquence 2 (Jour 1 – après-midi) : Les principales maladies mentales</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Les psychoses : schizophrénie, paranoïa, psychoses hallucinatoires chroniques, troubles bipolaires. ➔ Signes cliniques : délires, hallucinations, idées de persécution, troubles identitaires. ➔ Repérage et compréhension de ces symptômes au domicile. <hr/> <p>Séquence 3 (Jour 2 – matin) : Névroses, troubles anxieux et états-limites</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Les névroses : hystérie, névrose obsessionnelle, TOC, phobies. ➔ Les états-limites et leurs spécificités. ➔ Signes cliniques : idées morbides, dépression, crises d'angoisse, hypocondrie, troubles psychosomatiques. ➔ Comprendre les troubles du narcissisme et leurs impacts relationnels. <hr/> <p>Séquence 4 (Jour 2 – après-midi) : Adapter son intervention à domicile</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Analyse des situations rencontrées lors des séquences précédentes. ➔ Réflexion collective : quelles actions, quelles postures adopter face aux différents signes cliniques ? ➔ Élaboration de pistes d'accompagnement sécurisantes et respectueuses. ➔ Repérage des situations nécessitant alerte, relais ou coordination avec les partenaires de soins.

<u>Méthodes pédagogiques</u> (pédagogie active)	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Apports théoriques illustrés (supports papier, documents multimédias). ➔ Mises en pratique et simulations. ➔ Études de cas en lien avec des situations réelles au domicile. ➔ Jeux de rôle permettant d'expérimenter différentes postures. ➔ Échanges de pratiques entre pairs.
<u>Durée et organisation</u>	<p>14h00</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Organisation possible : 2 journées de 7h ou 4 demi-journées de 3h30. ➔ Modalités : présentiel (lieu précisé selon convention) ou en intra sur site.
<u>Modalités d'évaluation</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Évaluation continue permettant de mesurer la progression. ➔ Mises en situation analysées collectivement. ➔ Quiz, questionnements oraux, échanges, et retours formatifs du formateur.
<u>Modalités de suivi</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Fiche participant individuelle ➔ Feuilles d'émargement quotidiennes. ➔ Échanges réguliers avec le formateur. ➔ Questionnaire de satisfaction en fin de parcours.
<u>Accessibilité</u>	<p>Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Pour étudier les besoins spécifiques et les compensations possibles, contacter notre référent handicap : Mme Juliette MICHAUX – 03.20.12.17.51 ou juliette.michaux@fci-lille.fr</p>
<u>Tarif</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ à définir selon la modalité (en centre de formation ou dans les locaux du commanditaire) ➔ Une grille tarifaire (en centre de formation) est disponible en fin de catalogue <p>Un devis personnalisé est établi lors de la commande</p>
<u>Délais d'accès</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Inscription possible jusqu'à 15 jours avant le démarrage (sauf cas particuliers).
<u>contacts</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Responsable administratif et pédagogique : Mme Juliette MICHAUX – 03.20.12.17.51 ou juliette.michaux@fci-lille.fr

A noter : Nos sessions de formation sont ouvertes sous réserve d'un effectif minimum de **5 participants**. Ce seuil garantit la dynamique pédagogique, la qualité des échanges et la faisabilité organisationnelle de la formation. En cas de non atteinte de ce seuil, la session pourra être reportée et une nouvelle date sera proposée aux participants.

Module 4.4	Gestion du stress et des conflits
Objectifs :	<p>À l'issue de la formation, le participant sera capable:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Améliorer sa communication interpersonnelle, tant verbale que non verbale, afin de prévenir les tensions. ➔ Identifier ses propres mécanismes de stress et apprendre à mobiliser des stratégies adaptées pour y faire face. ➔ Maîtriser les techniques permettant de désamorcer un conflit ou d'intervenir lors de situations conflictuelles. ➔ Comprendre les mécanismes psychologiques à l'œuvre dans les comportements agressifs ou violents. ➔ Adopter une posture professionnelle sécurisante, respectueuse et adaptée lors de situations sensibles au domicile.
Public visé:	<p>Cette formation s'adresse aux intervenants à domicile, aides à domicile, auxiliaires de vie, personnels des services d'aide et d'accompagnement, travailleurs sociaux, agents en relation avec le public, ainsi qu'aux personnes en insertion ou en reconversion confrontées à des situations génératrices de stress ou de conflits dans le cadre de leurs missions.</p>
Prérequis:	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Être motivé et impliqué dans une démarche d'amélioration de ses pratiques professionnelles. ➔ Savoir lire et comprendre des consignes simples.
Contenu de la formation:	<p>Séquence 1 (Jour 1) – Comprendre la dynamique des conflits et de l'agressivité</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Conflits, agressivité, violence : définitions et distinctions. ➔ Les différentes formes de conflit : <ul style="list-style-type: none"> • Conflit primaire : désaccord exprimé → agressivité manifeste. • Conflit larvé : plaintes, passivité, tensions non exprimées. • Conflit secondaire : violences psychologiques (manipulations, dévalorisations). ➔ La dynamique de la violence : déclencheurs, fonctionnement psychique, réactions humaines selon l'âge. ➔ Comprendre les mécanismes de souffrance chez la personne aidée : dépendance, maladie, angoisses. ➔ Comprendre la souffrance des proches : inquiétudes, sentiment d'abandon, culpabilité. ➔ La place du professionnel dans la dynamique agressive : attentes, tensions, limites professionnelles. ➔ Facteurs aggravants : <ul style="list-style-type: none"> • pathologies psychiatriques, • troubles neurologiques, • dynamiques familiales dégradées. ➔ Les sources de tensions dans le lien professionnel : usure, perte de confiance, sentiment d'injustice, jeux de pouvoir. <p>Séquence 2 (Jour 2) – Prévenir, gérer et désamorcer les situations conflictuelles</p> <p>Avant le conflit : la prévention</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Repérer les signes non verbaux annonciateurs : tensions, agitation, anxiété. ➔ Mettre en mots les tensions : favoriser l'expression plutôt que le passage à l'acte. ➔ Identifier les sources du malaise et reconnaître les situations où aucune action directe n'est possible. ➔ Savoir alerter lorsque le choix de l'aide à domicile ou du cadre d'intervention n'est plus adapté. <p>Pendant le conflit : faire face</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Reconnaître la souffrance de la personne et adopter une écoute adaptée.

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Stratégies pour désamorcer une crise : verbalisation, calme, reformulation, mise à distance. ➤ Limiter les stimulations : environnement, attitudes, ton de voix. ➤ Rappel du cadre légal lorsque nécessaire (droit, respect mutuel, sécurité). ➤ Ajuster sa posture professionnelle pour préserver le lien et la sécurité. <p>Après le conflit : reconstruire et prévenir</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Reprendre la crise avec recul et compréhension. ➤ Ne pas confondre conflit et rupture du lien. ➤ Gérer ses propres émotions : peur, colère, fatigue. ➤ Importance du débriefing, de la parole et de la mise en sens. ➤ Prévention des récives : analyse de pratiques, ajustements. ➤ Le rôle du service : soutien, coordination, relais.
<u>Méthodes pédagogiques</u> <i>(pédagogie active)</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Apports théoriques illustrés (supports papier, multimédia). ➤ Mises en pratique et simulations. ➤ Études de cas réels. ➤ Jeux de rôle. ➤ Échanges de pratiques et analyses collectives.
<u>Durée et organisation</u>	<p>14h00</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Organisation possible : 2 journées de 7h ou 4 demi-journées de 3h30. ➤ Modalités : présentiel (lieu précisé selon convention) ou en intra sur site.
<u>Modalités d'évaluation</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Évaluation continue permettant de mesurer la progression. ➤ Mises en situation analysées collectivement. ➤ Quiz, questionnements oraux, échanges, et retours formatifs du formateur.
<u>Modalités de suivi</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fiche participant individuelle ➤ Feuilles d'émargement quotidiennes. ➤ Échanges réguliers avec le formateur. ➤ Questionnaire de satisfaction en fin de parcours.
<u>Accessibilité</u>	<p>Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Pour étudier les besoins spécifiques et les compensations possibles, contacter notre référent handicap : Mme Juliette MICHAUX – 03.20.12.17.51 ou juliette.michaux@fci-lille.fr</p>
<u>Tarif</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ à définir selon la modalité (en centre de formation ou dans les locaux du commanditaire) ➤ Une grille tarifaire (en centre de formation) est disponible en fin de catalogue ➤ Un devis personnalisé est établi lors de la commande
<u>Délais d'accès</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Inscription possible jusqu'à 15 jours avant le démarrage (sauf cas particuliers).
<u>contacts</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Responsable administratif et pédagogique : Mme Juliette MICHAUX – 03.20.12.17.51 ou juliette.michaux@fci-lille.fr

A noter : Nos sessions de formation sont ouvertes sous réserve d'un effectif minimum de **5 participants**. Ce seuil garantit la dynamique pédagogique, la qualité des échanges et la faisabilité organisationnelle de la formation. En cas de non atteinte de ce seuil, la session pourra être reportée et une nouvelle date sera proposée aux participants.

Module 4.5	Manager une équipe d'intervenants à domicile
Objectifs :	<p>À l'issue de la formation, le participant sera capable:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Disposer d'une boîte à outils concrète et directement utilisable pour manager une équipe d'intervenants à domicile. ➔ Se positionner en tant que responsable d'équipe dans un contexte spécifique aux services à la personne. ➔ Acquérir les méthodes d'encadrement à distance adaptées au secteur du domicile et en maîtriser les principes. ➔ Adapter son style de management en fonction des situations, des personnalités et des besoins du terrain. ➔ Développer son leadership, renforcer sa légitimité et mobiliser les équipes autour d'objectifs communs.
Public visé:	<p>Cette formation s'adresse aux responsables de secteur, encadrants de proximité, coordinateurs, chefs d'équipe, assistants de direction, ou toute personne amenée à manager des intervenants à domicile (en insertion, en reconversion ou déjà en poste). Elle concerne également les salariés qui souhaitent évoluer vers une fonction d'encadrement au sein d'une structure de services à la personne.</p>
Prérequis:	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Être motivé et engagé dans une démarche d'évolution professionnelle. ➔ Savoir lire et comprendre des consignes simples. ➔ Avoir une première expérience dans les services à la personne (recommandé mais non obligatoire).
Contenu de la formation:	<p>Séquence 1 (Jour 1) – La fonction de manager dans les services à la personne</p> <p>Rôle et posture du manager</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Identifier les missions, responsabilités et enjeux du responsable de secteur. ➔ Positionner son rôle de manager parmi ses différentes missions. ➔ Identifier les styles de management et comprendre leurs impacts. ➔ Prendre conscience de son propre style et de ses pratiques. ➔ Adapter son style aux situations rencontrées et aux profils des intervenants. ➔ Développer son leadership et renforcer sa légitimité auprès de l'équipe. <p>Les valeurs professionnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Définir la notion de valeur dans le management. ➔ Comprendre comment les valeurs influencent les comportements et les relations professionnelles. ➔ Mesurer l'impact des valeurs sur la motivation et la cohésion de l'équipe. <p>La notion d'équipe dans le secteur SAP</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Identifier les caractéristiques d'une équipe de travail à domicile. ➔ Construire et entretenir une dynamique d'équipe malgré l'isolement des intervenants. ➔ Développer le sentiment d'appartenance dans un contexte de travail à distance. <hr/> <p>Séquence 2 (Jour 2) – Le management à distance et l'encadrement au quotidien</p> <p>Comprendre les spécificités du management à distance</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Identifier les particularités du management dans les services à la personne. ➔ Différencier management à distance / management de proximité. ➔ Comprendre les conséquences du travail isolé sur la communication, l'organisation et le suivi des salariés. <p>Mettre en œuvre un management à distance efficace</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Définir un cadre clair et des règles du jeu structurantes. ➔ Définir et faire respecter les limites de fonction (missions, comportements attendus). ➔ Donner du sens aux attentes, aux consignes et aux changements.

	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Développer l'autonomie des intervenants à domicile. ➔ Évaluer les salariés, identifier les besoins d'accompagnement et les axes d'amélioration. ➔ Fixer des objectifs réalistes et motivants. ➔ Soutenir le développement des compétences des intervenants. <p>Motiver et fidéliser les intervenants</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Comprendre les mécanismes de la motivation dans le secteur du domicile. ➔ Identifier les leviers motivants pour les intervenants isolés. ➔ Entretenir la motivation dans la durée malgré les contraintes du secteur.
<u>Méthodes pédagogiques</u> (pédagogie active)	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Apports théoriques illustrés (supports papier, documents multimédias). ➔ Mises en pratique. ➔ Études de cas issues du secteur. ➔ Jeux de rôle. ➔ Échanges de pratiques et retours d'expérience.
<u>Durée et organisation</u>	<p>14h00</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Organisation possible : 2 journées de 7h ou 4 demi-journées de 3h30. ➔ Modalités : présentiel (lieu précisé selon convention) ou en intra sur site.
<u>Modalités d'évaluation</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Évaluation continue tout au long de la formation pour mesurer la progression. ➔ Mises en situation, études de cas et retours formatifs.
<u>Modalités de suivi</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Fiche participant individuelle ➔ Feuilles d'émargement quotidiennes. ➔ Échanges réguliers avec le formateur. ➔ Questionnaire de satisfaction en fin de parcours.
<u>Accessibilité</u>	<p>Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Pour étudier les besoins spécifiques et les compensations possibles, contacter notre référent handicap : Mme Juliette MICHAUX – 03.20.12.17.51 ou juliette.michaux@fci-lille.fr</p>
<u>Tarif</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ à définir selon la modalité (en centre de formation ou dans les locaux du commanditaire) ➔ Une grille tarifaire (en centre de formation) est disponible en fin de catalogue ➔ Un devis personnalisé est établi lors de la commande
<u>Délais d'accès</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Inscription possible jusqu'à 15 jours avant le démarrage (sauf cas particuliers).
<u>contacts</u>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Responsable administratif et pédagogique : Mme Juliette MICHAUX – 03.20.12.17.51 ou juliette.michaux@fci-lille.fr

A noter : Nos sessions de formation sont ouvertes sous réserve d'un effectif minimum de **5 participants**. Ce seuil garantit la dynamique pédagogique, la qualité des échanges et la faisabilité organisationnelle de la formation. En cas de non atteinte de ce seuil, la session pourra être reportée et une nouvelle date sera proposée aux participants.

TARIFS 2025-2026

Réf	Modules de formation	Durée (heures)	Coût heure Stagiaire	Coût total net de TVA/par Stagiaire
1.1	Ré) apprentissage des savoirs de base	210H00	12,00 €	2 520,00 €
1.2	Perfectionnement expression écrite	70H00	12,00 €	840,00 €
1.3	Communication verbale et non verbale en milieu professionnel	42H00	12,00 €	504,00 €
2.1	Découverte de l'environnement informatique	21H00	13,00 €	273,00 €
2.2	Découverte et initiation Word	49H00	13,00 €	637,00 €
2.3	Découverte et initiation Excel	49H00	13,00 €	637,00 €
2.4	Internet et messagerie, les bases	14H00	13,00 €	182,00 €
3.1	Connaissances de base du nettoyage des locaux	17H30	14,00 €	245,00 €
3.2	Découverte et initiation à la Monobrosse	17H30	14,00 €	245,00 €
4.1	Entretien du linge et techniques de repassage	17H30	14,00 €	245,00 €
4.2	Entretien du cadre de vie	17H30	14,00 €	245,00 €
4.3	Intervenir au domicile des personnes atteintes de troubles psychiques	14H00	14,00 €	196,00 €
4.4	Gestion du stress et des conflits	14H00	16,00 €	224,00 €
4.5	Manager une équipe d'intervenants à domicile	14H00	16,00 €	224,00 €

A noter : Nos sessions de formation sont ouvertes sous réserve d'un effectif minimum de **5 participants**. Ce seuil garantit la dynamique pédagogique, la qualité des échanges et la faisabilité organisationnelle de la formation. En cas de non atteinte de ce seuil, la session pourra être reportée et une nouvelle date sera proposée aux participants.

Un besoin spécifique ?

Vous souhaitez former vos salariés sur une demande spécifique ? Nous pouvons travailler avec vous sur des modules « sur-mesure » pour cela n'hésitez pas à nous faire part de vos besoins. Par messagerie électronique sur : contact@fcilille.org

Pour venir à la FCI

Adresse : 265 Rue du Mal Assis (2^{ème} étage) – 59000 Lille

