

Première intervention auprès d'un client

Contenus qui seront **adaptés** selon le niveau et l'analyse des besoins de chacun

Prérequis : Aucun

Durée : 1 jour (7 heures)

Objectifs généraux

- Définir le sens et l'objectif de la démarche de service à domicile
- Préciser le rôle et les limites des métiers du service à domicile
- Savoir prendre connaissance des informations connues en amont de la première intervention
- Acquérir les bons réflexes pour une première intervention au domicile du particulier

Objectifs opérationnels

- **Mettre en œuvre** les modes d'intervention au domicile d'un usager
- Avoir une bonne **posture professionnelle**
- **Verbaliser** ses acquis



Contenus

Partie 1 : Savoir communiquer

- a) La prise de contact (téléphone, prise de rendez-vous, première intervention...)
- b) Se présenter
- c) Se mettre en valeur (valoriser ses compétences professionnelles)
- d) La demande et la restitution d'information

Partie 2 : La relation client

- a) Instaurer une relation de confiance
- b) Se mettre en situation d'écoute
- c) Les limites de son rôle : les droits et les devoirs, la responsabilité...
- d) La prise d'initiative (utilité et limites)

Partie 3 : Organiser son intervention

- a) Les informations utiles aux objectifs et à l'organisation de l'intervention
- b) Le respect des consignes données
- c) L'organisation de son intervention (les actions prioritaires, les actions différées, l'échelonnement des actions sur plusieurs jours)

Partie 4 : Les règles professionnelles liées

- a) Au respect de la vie privée du client
- b) Au respect des choix du client
- c) A l'équipe de travail
- d) A la discrétion

Mise en pratique :
Jeu de rôle, mise
en situation

Le CESU mode d'emploi

Qui peut utiliser le CESU ?
Où se procurer le CESU ?
Comment fonctionne le CESU ?
Quels services peut-on payer avec le CESU ?

Méthode et outils pédagogiques :

- Apports théoriques et méthodologiques à partir de cas concrets
- Jeux de rôle.
- Fiches support papier GO-ON formation. Présentation Power point