

## 2 JOURS

14 heures

## PUBLIC

Ensemble des équipes des EHPAD, agent d'accueil, rédacteur(trice) et assistant(e) de direction

## PRÉREQUIS

Aucun

## INTERVENANT

Formateur(trice) spécialiste de l'accueil

## RESPONSABLE PÉDAGOGIQUE

Olivier MULLER

## DATE ET LIEU

À définir

## 2660€

pour un groupe de 10 personnes maximum en intra.

*Hors frais du formateur.*

*Nous consulter pour une formation en inter.*

## BON À SAVOIR

Entrées et sorties permanentes, mise en oeuvre de la formation validée dans un délai de 3 mois, date à planifier en fonction de vos disponibilités et de celles du formateur.

Nous invitons les personnes en situation de handicap à nous contacter pour une étude de leurs besoins.

## OBJECTIFS

- Analyser les besoins émotionnels et pratiques des résidents et familles pour personnaliser l'accueil.
- Mettre en œuvre des techniques avancées d'accueil et de communication adaptées aux situations variées.
- Maintenir une posture professionnelle empathique et rassurante face à des situations délicates.
- Collaborer efficacement en équipe pour garantir une expérience d'accueil cohérente.
- Instaurer une culture d'accueil de qualité durable au sein de l'EHPAD.

## PROGRAMME

### Les fondamentaux de l'accueil :

- Comprendre l'impact de l'accueil en EHPAD.
- Identifier les besoins spécifiques des résidents et des familles.
- Les bases d'un accueil réussi.
- Techniques de communication bienveillante.
- Savoir accueillir dans des situations complexes.

### Approfondissement et mise en pratique :

- Renforcer sa posture professionnelle dans l'accueil.
- Cohésion d'équipe pour un accueil cohérent.
- Vers une culture d'accueil de qualité.
- Synthèse et mise en pratique.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET ÉVALUATION

Formation participative et interactive favorisant l'échange, qui intègre :

- Des apports théoriques sur supports visuels permettant d'actualiser ses connaissances.
- Des exercices de communication, mises en situation, jeux de rôle et un temps dédié à l'analyse des pratiques.
- Un support pédagogique est remis à chaque stagiaire.
- Évaluation collective et individuelle en fin de formation.

EN 2025



session  
réalisée



taux moyen  
de satisfaction



taux moyen d'atteinte  
des objectifs

**Qualiopi**  
processus certifié  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au  
titre de la catégorie d'action suivante :  
ACTIONS DE FORMATION

Abrapa formation - 03 88 37 94 00  
contact@abrapa-formation.fr  
www.abrapa-formation.fr