

Repérer, comprendre et accompagner les troubles psycho-comportementaux en Résidence Services Seniors (RSS) en une journée

Le 18/09/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Repérer précocement les changements de comportement d'un résident et en identifier les facteurs déclencheurs.
- Décoder et réagir de manière adaptée face aux comportements perturbateurs (agitation, opposition, déambulation, refus d'aide).
- Adapter leur posture relationnelle et leur communication verbale et non-verbale au quotidien.
- Désamorcer les tensions et répondre aux manifestations d'agressivité verbale sans s'épuiser.
- Poser le cadre des limites d'intervention, passer le relais et transmettre efficacement l'alerte.

CONTENU

AVANT LA FORMATION

- Entretien téléphonique avec le formateur afin de personnaliser votre formation.
- Le programme de formation ci-dessous pourra donc être modifié gratuitement en fonction de vos attentes.

CADRAGE SPÉCIFIQUE RSS (NON MÉDICALISÉ)

Une approche axée sur le quotidien et la prévention

Cette formation s'éloigne volontairement de la grille purement clinique d'un EHPAD. L'enjeu en Résidence Services Seniors est d'outiller des équipes non soignantes pour maintenir la relation, préserver l'autonomie et la sécurité du résident, tout en posant clairement les frontières d'intervention d'un établissement non médicalisé.

MATIN : Repérage, décodage et posture relationnelle au quotidien

Module 1 : Le détective du quotidien — Repérer et identifier

- **Spécificités du public RSS** : Le glissement vers la dépendance et les troubles cognitifs naissants en structure non médicalisée.
- **Repérer les signaux faibles de changement** : Modification de l'humeur, désorientation, rupture dans les habitudes, négligence inhabituelle.
- **Identifier les facteurs déclencheurs environnementaux et relationnels** : Bruit, fatigue, douleur non exprimée, frustration, sentiment de perte de liberté, surstimulation.
- **Cas pratique** : « L'arbre des causes » — Analyse d'une situation de changement brusque de comportement chez un résident à partir d'un cas réel de l'établissement.

Module 2 : Ajuster sa posture relationnelle et sa communication

- **Les règles d'or de la communication adaptée** :
 - Canal verbal : phrases courtes, un choix à la fois, débit ralenti, ton rassurant.
 - Canal non-verbal : posture ouverte, gestion de la distance, contact visuel, sourires et gestes apaisants.
- **Face aux comportements répétitifs et à la déambulation** :

CONTACTEZ
NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité :
76820087382



- Pourquoi répéter la même question ? Comment y répondre sans s'énervier.
- Valider l'émotion plutôt que contredire la logique ou la réalité du résident.
- **Atelier pratique en binômes** : Jeux de rôle sur la reformulation et la validation émotionnelle face à un résident désorienté ou anxieux à l'accueil ou au restaurant.

APRÈS-MIDI : Désescalade, gestion du refus et transmission des alertes

Module 3 : Réagir face au refus d'aide, à l'opposition et à l'agitation

- **Comprendre le refus d'aide** : Peur du danger, préservation de la dignité, sentiment d'intrusion dans son logement.
- **Techniques de contournement et d'alliance** :
 - La méthode du détournement d'attention et de la proposition d'alternative.
 - Ne pas forcer : savoir différer une intervention non urgente et passer la main.
- **Mise en situation** : Simulation d'un refus d'entretien ménager ou d'un refus de descendre au restaurant avec recherche d'une stratégie d'alliance.

Module 4 : Désamorcer les tensions et gérer l'agressivité verbale

- **Les phases de la montée en tension** : Reconnaître l'agressivité expressive (angoisse) vs l'agressivité instrumentale.
- **Techniques de désescalade et de protection** :
 - Conserver son calme : régulation émotionnelle et protection personnelle (ne pas prendre l'insulte pour soi).
 - Les attitudes à proscrire (la justification, la confrontation, l'infantilisation).
 - Fixer des limites fermes mais bienveillantes en cas d'agressivité verbale.
- **Simulations intensives** : Mises en situation réalistes (insultes à l'accueil, résidents agressifs en salle de restaurant ou dans les couloirs) avec débriefing collectif.

Module 5 : Limites d'intervention, transmissions et alerte

- **Connaître le cadre et les limites d'un établissement non médicalisé** : Quand la situation dépasse-t-elle les compétences de la résidence ?
- **Rédiger et transmettre l'alerte** :
 - Sortir des jugements de valeur pour transmettre des faits objectifs (méthode DÉCRIRE).
 - Alerter la direction, la coordination, les familles ou les réseaux de soins extérieurs (libéraux, SSIAD, régulation médicale).
- **Décompression d'équipe** : Gérer l'impact émotionnel après un événement stressant.

FIN DE LA FORMATION

- Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances.

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Ensemble des personnels d'une Résidence Services Seniors non médicalisée (agents d'accueil, équipes de restauration, agents d'entretien, animateurs, veilleurs de nuit, direction, coordinateurs).

- Formation individuelle ou collective (garantie à partir du premier inscrit)
- Formation assurée au sein de vos locaux ou dans une salle de formation dans la ville de votre choix
- Dates de votre choix sans surcoût
- Entretien téléphonique préalable avec notre formateur afin de personnaliser votre formation
- Inscription à réaliser 15 jours avant le démarrage de la formation
- Horaires : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- Nombre de participants : Groupe de 12 personnes maximum (au delà nous consulter)
- **Formation accessible à toutes personnes porteuses de handicap. Locaux adaptés.**

DUREE

CONTACTEZ
NOUS

PEDAGOGIE

Montée en compétence assurée par l'association d'un contenu théorique et pratique. Etude de cas concrets en rapport avec votre quotidien professionnel.

Suivi de l'exécution :

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Appréciation des résultats :

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Moyens et supports pédagogiques :

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Cas pratiques
- Questionnaire et exercices
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Retours d'expériences
- Séquences pédagogiques regroupées en différents modules,
- Remise d'un support pédagogique
- Echanges interactifs
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Grille d'évaluation (test de positionnement)
- Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Echange avec le formateur par visioconférence (webinar), téléphone et mail
- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation

Profil du formateur :

- Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation.
- Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.
- Formateur référent : M.Lacave Téléphone : 05 31 60 07 07

Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire.



**CONTACTEZ
NOUS**

Du Lundi au Vendredi

de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Par téléphone au **05 31 60 07 07**

Par email : serviceclient@formasuite.fr

Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE

12 rue Courbet 82000 Montauban

SIRET : 842 016 594 00017

N° de déclaration d'activité :

76820087382

**CONTACTEZ
NOUS**

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité :
76820087382