

Le cadre professionnel

Dans différents métiers les professionnels sont régulièrement témoins de situations de vie, de conversations ou d'informations personnelles.

La discréption et le respect de la confidentialité ne sont pas seulement des qualités humaines : ce sont des exigences professionnelles essentielles. Elles permettent d'instaurer une relation de confiance avec les usagers, de préserver leur intimité et d'assurer un service de qualité dans le respect des personnes.

Objectifs de la formation

- Cette formation vise à développer les compétences professionnelles des agents de propreté, auxiliaires de vie, agents de services hospitaliers, aides à domicile ... en matière de discréption et de confidentialité, afin de garantir un service de qualité, respectueux de l'intimité et de la dignité des personnes

Pré-requis

- Maîtrise des savoirs fondamentaux (lire, écrire, compter)
- Cette formation s'adresse à tout professionnel souhaitant adopter une posture respectueuse et confidentielle dans l'exercice de ses missions

Contenu

M 1

DEFINITION DES CONCEPTS
ET IDENTIFICATION DES
SITUATIONS

M 2

APPLICATION DES BONNES
PRATIQUES

M 3

POSTURE PROFESSIONNELLE
ET COMMUNICATION

- Définition des notions de discréption et de confidentialité : Compréhension des principes fondamentaux.
- Identification des situations nécessitant discréption et confidentialité : Reconnaissance des contextes où ces compétences sont essentielles (accès à des espaces privés, manipulation d'informations sensibles).
- Appliquer les bonnes pratiques de discréption dans son travail quotidien : Techniques pour maintenir la discréption et éviter les conversations indiscrètes.
- Respecter les règles de confidentialité liées aux informations sensibles : Comprendre l'importance de ne pas divulguer d'informations confidentielles.
- Adopter une posture professionnelle appropriée en présence des usagers : Comportement et tenue adaptés pour maintenir une image positive.
- Communiquer de manière adéquate avec les collègues et la hiérarchie : Échanges efficaces tout en respectant la confidentialité