FORMATION COURTE

DISCRÉTION ET CONFIDENTIALITÉ AU TRAVAIL

www.indigoformation.fr

Le cadre professionnel

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

La discrétion 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 discrétion 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

VALIDATION VISÉE
Attestation de formation individuelle

DATES
A définir

DURÉE
1 journée en présentiel
7 heures

LIEU
144 rue de la Gibauderie
86000 POITIERS

PUBLIC
Agents de service
Personnels d'entretien
Professionnels du nettoyage
Chefs d'équipe

MODALITÉS / TARIFS
Nous contacter pour une étude personnalisée et pour la constitution du dossier de prise en charge (OPCO, GPEC, Entreprise,…)

CONTACT
INDIGO : 05 49 62 76 76
contactpoitiers@indigoformat

Contenu

M 1 — DEFINITION DES CONCEPTS ET IDENTIFICATION DES SITUATIONS

- Définition des notions de discrétion et de confidentialité : Compréhension des principes fondamentaux.
- Identification des situations nécessitant discrétion et confidentialité : Reconnaissance des contextes où ces compétences sont essentielles (accès à des espaces privés, manipulation d'informations sensibles).

M 2 — APPLICATION DES BONNES PRATIQUES

- Appliquer les bonnes pratiques de discrétion dans son travail quotidien : Techniques pour maintenir la discrétion et éviter les conversations indiscrètes.
- Respecter les règles de confidentialité liées aux informations sensibles : Comprendre l'importance de ne pas divulguer d'informations confidentielles.

M 3 — POSTURE PROFESSIONNELLE ET COMMUNICATION

- 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