
CATALOGUE GESTION DE CRISE- COMPETENCES TRANSVERSALES

2022-2024

À destination des services :

- **d'accueil et d'hébergement,**
- **d'aide en milieu de vie,**
- **ETA**
- **des CFISPA (Centres de Formation et d'Insertion Socio Professionnelle Adaptés).**

TABLE DES MATIERES

Avant-propos	P3
Comment s'inscrire	P4
I communication et émotion	
Module 1 : Outils pour favoriser une communication optimale	P5
Module 2 : Pour une utilisation efficace de ses émotions	P7
Module 3 : Trouver un équilibre entre qualité de vie et situation de crise	P9
II Leadership	
Module 4 : Coordonner et communiquer de manière efficace	P10
Module 5 : Instaurer une qualité de vie au travail pour une prise en charge efficace des travailleurs	P11
Module 6 : Instaurer un climat positif et de confiance durable	P13
Module 7 : Intégrer et mobiliser les travailleurs, l'entourage et les professionnels au fonctionnement de l'entreprise	P15
Module 8 : Le handicap, un secteur en constante évolution	P17
III Gestion des risques	
Module 9: Envisager la sécurité dans le cadre de maladies contagieuses	P19
Module 10: Gestion de crise	P21
IV Résilience	
Module 11: Accepter le changement (maladie personnelle ou d'un collègue, retraite, décès, covid19, ...) et apprendre à tendre vers la résilience	P23
Module 12: Apprivoiser nos deuils	P25
V Psychologie et accompagnement de fin de vie	
Module 13: Le syndrome de glissement (pour accueil hébergement)	P27
Module 14: L'organisation des soins palliatifs (pour accueil hébergement)	P29
Module 15: Accompagner le deuil des travailleurs	P31
Formulaire d'inscription	P33

AVANT-PROPOS

Ces dernières années, le secteur du handicap, comme beaucoup d'autres, a dû faire face à des défis de taille qui ont bouleversé les mécanismes organisationnels mis en place jusqu'alors.

Ce qui fonctionnait dans un quotidien parfois mouvementé n'a pas résisté à la tempête liée à la crise.

*Persuadée de l'importance de repartir sur des bases solides, la Direction Audit et Contrôle et son Service Formation a souhaité se recentrer sur un renforcement de compétences transversales en proposant ce catalogue centré sur **la communication, le leadership, la gestion des risques, la résilience et l'accompagnement de fin de vie.***

Ces formations permettront aux professionnels d'échanger sur des thématiques fondamentales entre pairs confrontés à une réalité de terrain inédite et de recevoir des informations, clarifications, outils ou procédures qu'ils pourront intégrer et partager en équipe.

15 thématiques sont proposées aux professionnels des différents secteurs : Maisons d'Accueil et d'Hébergement (MAH), Aides en Milieu de Vie (AMV), Entreprises de Travail Adapté (ETA) et Centres de Formation et d'Insertion SocioProfessionnelle Adaptés (CFISPA).

Ces formations commenceront dès septembre 2022, jusque Juin 2024. Cependant, certains modules n'ont à ce jour pas de dates et lieux de déterminer. Ces informations vous seront communiquées en temps nécessaire pour vous y inscrire.

Comme pour chaque catalogue que nous vous proposons, la participation à ces formations est entièrement gratuite pour les services agréés et/ou subventionnés par l'AVIQ.

C'est votre participation active qui nous permettra de progresser ensemble, professionnels de terrain et Administration, dans la réalisation de nos objectifs communs, à savoir la qualité de vie des personnes en situation de handicap et l'amélioration constante de leur qualité de vie.

Nous vous invitons très cordialement à vous inscrire nombreux(ses) à la formation de votre choix et vous renvoyons à la rubrique ci-après intitulée « Comment s'inscrire ? »

A toutes et à tous, nous vous souhaitons d'ores et déjà un excellent travail !

COMMENT S'INSCRIRE ?

Chaque module est présenté comme suit :

- le numéro du module de formation et le titre du module de formation ;
- le nom du. de la formateur.trice , le lieu et date(s) de la formation.

Le titre et les objectifs du module vous permettent d'apprécier la matière qui sera traitée. Le numéro du module vous permet de vous inscrire correctement. **Les formations sont organisées de 9h30 à 16h30.**

J'attire votre attention sur **les critères de sélection des demandes de participation aux formations** :

- une répartition équitable des inscrit.e.s par services ;
- un maximum 3 personnes d'une même structure (veillez à avoir une représentation hétérogène des fonctions de chacun).

Il vous est demandé de respecter les modalités d'inscription, sinon la demande ne sera pas recevable :

Renvoyez donc **par mail**, au plus tard, un mois avant le début de la première journée de formation (les dates limites d'inscription sont indiquées pour chaque groupe), votre formulaire d'inscription sur les différentes adresses mail **selon votre type de service** :

- ✚ **Pour les services d'Accueil et d'Hébergement et les services d'Aide e Milieu de Vie** : envoyer vos formulaires aux **2 adresses** : elodie.thiese@aviq.be et jerome.ducarme@aviq.be
- ✚ **Pour les CFISPA** : jonathan.estevesdesousa@aviq.be.
- ✚ **Pour les ETA** : sara.patri@aviq.be

L'administration vous enverra, en temps utile, **un mail de confirmation** de votre inscription à la formation choisie.

La procédure pour les personnes qui ne travaillent pas en ETA agréée par l'AVIQ est la suivante : quand le formulaire d'inscription est réceptionné, un courrier invitant les services à payer la participation de la personne est généré (75 EUR par journée de formation). Dès réception du montant mentionné, le courrier de confirmation de l'inscription est envoyé à l'attention du participant, dans le service.

Le service formation du personnel des secteurs de l'AVIQ est à votre disposition pour tout renseignement complémentaire aux numéros suivants :

Madame Elodie THIESE: 071/33.75.37 elodie.thiese@aviq.be

Madame Sara PATRI : 071/33.75.04 sara.patri@aviq.be

Monsieur Jonathan ESTEVES DE SOUSA : 071/33.72.03 jonathan.estevesdesousa@aviq.be

Monsieur Jérôme DUCARME : 071/33.77.90 jerome.ducarme@aviq.be

En vous souhaitant une bonne formation !

I Communication et émotion

Module 1 : Outils pour favoriser une communication optimale.

Objectif général : Développer les techniques de communication adaptées et être à l'écoute des travailleurs en toutes circonstances.

Public : tout personnel de cadre et d'encadrement.

Groupes de 15 personnes avec un maximum de 3 participant.e.s d'une même ETA.

Objectifs spécifiques :

A la fin de ce module le-la participant-e sera capable de :

- comprendre l'importance de toutes les composantes de la relation ;
- exprimer clairement ses attentes et décoder celles des travailleurs ;
- poser des limites là où c'est nécessaire ;
- évaluer tous types de situations de façon objective et non-jugeante ;
- pratiquer une écoute active ;
- utiliser des techniques et outils d'assertivité ;
- garder son calme et rester « responsable » de ses sentiments en situation de stress.

Concepts abordés : communication non violente, assertivité, PNL, analyse transactionnelle, position basse stratégique, les messages risqués de Porter , etc.

Méthodologie et supports : activités ludo-pédagogiques, échanges entre participants, mise en situation avec éventuellement autoscopie (vidéo), autodiagnostic, analyse de situation personnelle et décryptage, exercices pratiques.

Actions pré-formation :

- Questionnaire pré-formation digital
- Capsule pédagogique « Pas si facile de communiquer... »

Le-la participante repartira avec :

- Toolbox, Journal de Bord et Carnet de capitalisation avec un Plan d'Action Concret et Transférable
- Synthèse de la formation en Mindmap et PACT

Formateur : Stratégies et Succès-Media Consult

Durée : 2 jours

Groupe 1 : 5 et 12 juin 2023

Auberge de jeunesse - Salle Schirrmann

Rue Georges Simenon 2

4020 LIEGE

Formatrice : Vanessa MAZUR

Groupe 2 : 5 et 12 décembre 2023

Fondation Gendebien - Salle Clin d'œil :

Rue de Bomel, 154

5000 NAMUR

Formatrice : Vanessa MAZUR

Groupe 3 : 18 et 25 janvier 2024

Les Ateliers de la FUCAM – Salle 16 :

Rue du Grand trou Oudart 2

7000 Mons

Formateur : Marc KLAINER

Module 2 : Pour une utilisation efficace de ses émotions.

Objectif général : Faire de ses émotions des alliées pour être plus épanoui(e) et efficace au travail et maîtriser ses réactions face à des situations ou personnes difficiles.

Public : tout personnel de cadre et d'encadrement.

Groupes de 15 personnes avec un maximum de 3 participant.e.s d'une même ETA.

Objectifs spécifiques :

A la fin de ce module, le-la participant-e sera capable de :

- reconnaître les signaux relatifs à l'expression des émotions – chez soi et chez l'autre ;
- identifier les émotions ressenties, leur impact ainsi que le message qu'elles véhiculent ;
- prendre en compte les émotions dans la prise en charge des personnes ayant un handicap ;
- utiliser ses émotions constructivement vers la bonne personne et au bon moment dans la relation d'aide ;
- canaliser son émotion dans des situations fortement génératrices d'émotions (deuil, conflit, grande dépendance...);
- verbaliser clairement ses ressentis et besoins ;
- adapter son comportement à l'émotion de l'autre ;
- accorder la juste place aux émotions dans le cadre de relations professionnelles.

Concepts abordés : neuroscience et émotions, émotions parasites et autres concepts issus de l'AT, la bonne distance émotionnelle, l'empathie et l'auto-empathie, les accords tolteques, l'ennéagramme, la bulle sociale, la position basse stratégique.

Méthodologie et supports : autodiagnostic, analyse d'une situation personnelle (Case Study : analyse jusqu'à sa résolution d'une situation personnelle), activités ludo-pédagogiques, échanges entre participants, binôme de coach, mise en situation, etc.

Actions pré-formation :

- Mon profil personnel émotionnel
- Capsule pédagogique « Pas si facile de communiquer... »

Le-la participante repartira avec :

- Journal de Bord et Carnet de capitalisation avec un Plan d'Action Concret et Transférable
- Case Study : analyse jusqu'à sa résolution d'une situation personnelle dans output

Formateur : Stratégies et Succès-Media Consult

Durée : 2 jours

Groupe 1 : 9 et 16 mars 2023

Fondation Gendebien – Salle Clin d’œil :

Rue de Bomel, 154

5000 NAMUR

Formatrice : Katia MELE

Groupe 2 : 7 et 14 décembre 2023

Les Ateliers de la FUCAM – Salle 16 :

Rue du Grand trou Oudart 2

7000 Mons

Formateur : Marc KLAINER

Groupe 3 : 11 et 18 mars 2024

Auberge de jeunesse - Salle Schirrmann :

Rue Georges Simenon 2

4020 Liège

Formatrice : Katia MELE

Module 3 : Trouver un équilibre entre qualité de vie et situation de crise.

Objectif général : comment gérer le facteur humain (tensions, stress, charge émotionnelle) en faisant face à l'urgence ?

Public : tout personnel de cadre et d'encadrement.
Groupes de 15 personnes avec un maximum de 3 participant.e.s d'une même ETA.

Objectifs spécifiques :

Les clés de compréhension et de prévention de l'épuisement professionnel, trouver le bon équilibre :

- rester sensibilisé aux signes de stress, de tension, de charge émotionnelle, d'épuisement physique et psychique ;
- s'initier et trouver les outils qui conviennent pour prendre soin de soi ;
- s'approprier et vivre l'outil au quotidien dès que nécessaire.

Concepts abordés : rester sensibilisé aux signes de fatigue, de stress, d'épuisement physique et psychique. Reconnaître et identifier les facteurs de stress et les réactions qui en découlent.

Analyser nos propres mécanismes. Identification de notre niveau de stress physique ou émotionnel.

Techniques corporelles (langage du corps, outils de gestion du stress...).

Initiation en pratique à différents outils : cohérence cardiaque, ronde énergétique, pleine conscience, bodyscan, EFT (pratique psycho-corporelle de gestion des émotions), ...

Et dans l'urgence ?

Mesures préventives, comment anticiper ?

Facteurs endogènes et exogènes source d'épuisement.

Comment prendre soin de moi au quotidien et éviter l'épuisement professionnel.

Réfléchir aux moyens de perdre moins d'énergie et se ressourcer.

Choix d'outils pratiques en fonction des besoins.

Méthodologie et supports : Support théorique et didactique (PPT, vidéos, photolangage) permettant de recevoir des informations et/ou des clarifications. Echanges entre pairs confrontés à une réalité de terrain inédite par des mises en situation sur base du vécu des participants et des besoins exprimés. Méthodologie essentiellement participative : exercices, mises en pratique, mise en commun et partage d'expériences afin de découvrir des outils à pratiquer facilement dans son quotidien professionnel.

Formateur : Formation Repères

Durée : 2 jours

Groupe 1 : 18 novembre et 9 décembre 2022

Formation Repères : 8, rue du Bosquet 1400 NIVELLES

Formatrice : DEPAEPE Emmylou ou SNAKKERS Nathalie

2 autres groupes seront mis en place avant juin 2024. Les dates et lieux vous seront transmis dès que nous en prendrons connaissance. Merci pour votre compréhension.

II LEADERSHIP

Module 4 : Coordonner et communiquer de manière efficace.

Objectif général : Développer les outils de communication adéquats en vue d'une coordination optimale.

Public : tout personnel de cadre et d'encadrement.

Groupes de 15 personnes avec un maximum de 3 participant.e.s d'une même ETA.

Objectifs spécifiques :

Gérer une équipe ne s'improvise pas ! Chaque collaborateur est unique et particulier - Comment structurer son management autour d'une communication efficiente ?

- Sensibiliser aux différents aspects de la gestion d'équipe ;
- déterminer les compétences spécifiques d'un leader ;
- intégrer, dans sa posture de leader, une communication efficace et des relations professionnelles respectueuses ;
- développer une communication constructive dans la gestion de conflits en équipe ;

Concepts abordés : les différentes phases d'évolution d'une équipe, le leadership (styles de leader, ses fonctions), les compétences de base d'un responsable, la délégation, la motivation, donner du feedback, définir un objectif, mener un entretien, les qualités relationnelles, amener et gérer le changement, l'amélioration des pratiques au sein de mes équipes, les bases de la communication interpersonnelle, psychologie des groupes (effets Ash, Sheriff, Pygmalion, ...), l'écoute active, animer une réunion, les différents types de réunions, les fonctions dans l'animation, schéma de Myles Downey en pratique.

Méthodologie et supports : Support théorique et didactique (PPT, vidéos, photolangage) permettant de recevoir des informations et/ou des clarifications. La formation donnera une place aux échanges entre pairs confrontés à une réalité de terrain inédite par des mises en situation sur base du vécu des participants et des besoins exprimés. La méthodologie sera essentiellement participative : exercices, mises en pratique, mise en commun et partage d'expériences afin de découvrir des outils à pratiquer facilement dans son quotidien professionnel. Inclusion de réflexions sur les pratiques de gestion d'équipe :

o prendre conscience des processus en jeux ;

o analyses de situations professionnelles vécues ;

o constructions de nouvelles pistes de résolution de problèmes.

Formateur : Formation Repères - Formatrice : DEPAEPE Emmylou ou SNAKKERS Nathalie

Durée : 2 jours

Groupe 1 : 18 novembre et 2 décembre 2022

Auberge de Jeunesse : 8, avenue Félicien Rops - 5000 NAMUR

2 autres groupes seront mis en place avant juin 2024. Les dates et lieux vous seront transmis dès que nous en prendrons connaissance. Merci pour votre compréhension

Module 5 : Instaurer une qualité de vie au travail pour une prise en charge efficace des travailleurs.

Objectif général : Adopter une démarche proactive de management pour instaurer un cadre sain et épanouissant pour son personnel en offrant des conditions de travail optimales.

Public : tout personnel de cadre et d'encadrement.

Groupes de 15 personnes avec un maximum de 3 participant.e.s d'une même ETA.

Objectifs spécifiques :

A la fin de ce module, le-la participant-e sera capable de :

M.A.N.A.G.E.R : piloter efficacement ses collaborateur·trice·s et son équipe :

- **Manager** en connaissance de cause : développer une posture managériale efficace et constructive - se connaître, se comprendre et s'accepter ;
- **Accompagner** de manière adaptée : comprendre le mode de fonctionnement et les besoins de chaque collaborateur·trice ;
- **Nourrir** les besoins individuels : susciter un haut niveau de motivation et d'engagement ;
- **Améliorer** le fonctionnement d'équipe : donner du sens individuellement et collectivement ;
- **Gérer** efficacement : adopter une attitude proactive, positive et durable ;
- **Entretenir** la motivation et l'engagement ;
- **Responsabiliser** les collaborateurs.trice.s et les accompagner sur le long terme.

Concepts abordés : style de management, leadership situationnel, théorie de l'auto-détermination, objectifs VIPP, délégation, écoute proactive, signes de reconnaissance, méthode GROW.

Méthodologie et supports : autodiagnostic, analyse de cas concrets, activités ludopédagogiques, productions individuelles/de groupe, mises en situation...

Actions pré-formation :

- Se connaître & connaître son équipe : enquête à 360° & autodiagnostic

Le-la participante repartira avec :

- Journal de Bord et Carnet de capitalisation avec un Plan d'Action Concret et Transférable
- Fiche profil : mon style de management & ma relation à l'équipe
- Etat des lieux & boîte à outils pour chaque partie abordée

Formateur : Stratégies et Succès-Media Consult

Durée : 2 jours

Groupe 1 : 18 et 25 avril 2023

Les Ateliers de la Fucam - Salle 16

Rue du Grand trou Oudart 2

7000 Mons

Formatrice : Christel GEERAERT

Groupe 2 : 10 et 17 octobre 2023

Auberge de jeunesse - Salle Schirrmann

Rue Georges Simenon 2

4020 LIEGE

Formateur : Philippe Druet

Groupe 3 : 15 et 22 janvier 2024

Fondation Gendebien - Salle Clin d'œil

Rue de Bomel, 154

5000 NAMUR

Formateur : Philippe Druet

Module 6 : Instaurer un climat positif et de confiance durable.

Objectif général : Favoriser la cohésion et l'esprit d'équipe.

Public : tout personnel de cadre et d'encadrement.

Groupes de 15 personnes avec un maximum de 3 participant.e.s d'une même ETA.

Objectifs spécifiques :

A la fin de ce module, le-la participant-e sera capable de

Favoriser la cohésion et l'esprit d'équipe, à savoir :

- animer et motiver une équipe de travailleur-se-s en situation ou non de handicap ;
- adopter une approche réflexive sur le fonctionnement de son équipe et de son ETA ;
- générer un sentiment d'appartenance au sein de son équipe ;
- impliquer un ensemble d'individus vers un but commun ;
- favoriser la cohésion d'équipe vers une performance optimale ;
- constituer une équipe complémentaire tenant compte des compétences et style de chacun ;
- gérer les différences et les tensions naturelles au sein de l'équipe ;
- identifier les points d'attention dans le fonctionnement et l'organisation de son équipe ;
- utiliser des outils de cohésion d'équipe transférables au sein de son entreprise.

Concepts abordés : 6 critères d'une équipe performante (Belbin), 3 stades de développement d'une équipe, modèle ComColors, rôles en équipe, motivation, animer des activités de Teambuilding.

Méthodologie et supports : Teambuilding Apprenant - chaque séquence d'apprentissage est introduite par une activité ludopédagogique de Teambuilding. Les participants les vivront ensemble et en retireront les apprentissages par rapport à leur pratique de management et leur équipe.

Action pré-formation :

- Escape Game virtuel 'Découverte de ComColors'

Le-la participante repartira avec :

- Toolbox Teambuilding, Carnet de capitalisation avec un Plan d'Action Concret et Transférable
- Etat des lieux de son équipe et checklist des points à (re)travailler sur base des 5 critères de la cohésion et de l'esprit d'équipe ;
- Charte des 10 points-clés de coopération ;

Formateur : Stratégies et Succès-Media Consult

Durée : 2 jours

Groupe 1 : 20 et 27 mars 2023

Auberge de jeunesse - Salle Schirrmann

Rue Georges Simenon 2

4020 LIEGE

Formateur : Philippe Druet

Groupe 2 : 13 et 20 novembre 2023

Fondation Gendebien - Salle Clin d'œil

Rue de Bomel, 154

5000 NAMUR

Formateur : Philippe Druet

Groupe 3 : 12 et 19 février 2024

Les Ateliers de la Fucam - Salle 16

Rue du Grand trou Oudart 2

7000 Mons

Formatrice : Christel GEERAERT

Module 7 : Intégrer et mobiliser le travailleur, l'entourage et les professionnels au fonctionnement de l'entreprise.

Objectif général : favoriser les échanges entre l'entourage, les travailleurs et l'ETA afin de les impliquer à la vie de l'organisation et responsabiliser chaque acteur en l'engageant dans la culture de l'entreprise.

Public : tout personnel de cadre et d'encadrement.

Groupes de 15 personnes avec un maximum de 3 participant.e.s d'une même ETA.

Objectifs spécifiques :

- identifier l'environnement de travail ;
- comprendre les mécanismes de communication, de relation et de motivation de l'être humain à s'impliquer ;
- identifier les outils pour mettre en place une dynamique de participation positive dans l'entreprise.

Concepts abordés :

- définition et cartographie de l'environnement de travail, identifier les acteurs : bénéficiaire, travailleur, entreprise. Repérer le cadre, les enjeux et les perspectives d'une collaboration ;
- outils pour mettre à jour les besoins et attentes des différents acteurs ;
- comprendre les mécanismes de communication, de relation et de motivation à s'impliquer ;
- les différents acteurs de la relation : familles/entourage – travailleur – entreprise : Perceptions des valeurs et croyances de chacune des parties ;
- positionnement et relation : comment établir une relation humaine appropriée avec l'entourage, le travailleur, l'entreprise ? ;
- confiance, participation, collaboration, co-construction, ... autant d'outils motivationnels ;
- identifier les outils pour mettre en place une dynamique de participation positive dans le service/l'entreprise ;
- les outils de collaboration, d'intelligence collective au service de la collaboration participative.

Outils pour associer les acteurs :

accueil des nouveaux collaborateurs, des travailleurs et leurs proches (charte, présentation, repas, ...), projet de formation (document rédigé en co-construction, présentation en format « facile à lire », outils de régulation, ...), conseil des travailleurs, réunion avec l'entourage, bilan, évaluation interne.

Méthodologie et supports : tous ces points seront vus dans une approche de table ronde avec des animations / exercices appropriés.

Valorisation des bonnes pratiques et identification de nouveaux outils directement transférables

Une méthode participative, d'intelligence collective, combinant partages d'expériences, conceptualisation – théorisation, retour vers des outils pratiques, mise en œuvre par des jeux de rôle qui permettront aussi de confirmer l'apport théorique, de l'intégrer et surtout de se la réapproprier pour se sentir « en connaissance » d'un savoir pour mieux l'utiliser.

Si la formation est soutenue par un power point, elle est aussi calquée sur le rythme et les demandes des participants. Le sens de cette démarche est de s'adapter à son public pour qu'il se sente écouté et que la formation réponde à ses attentes.

Formateur : Formation Repères

DEPAEPE Emmylou ou DROUSIE Laurent

Durée : 2 jours

Groupe 1 : 23 janvier et 13 février 2023

« Formation Repères » 8, rue du Bosquet 1400 NIVELLES

Groupe 2 : 3 et 24 avril 2023

« Formation Repères » 8, rue du Bosquet 1400 NIVELLES

1 autre groupe sera mis en place avant juin 2024. Les dates et lieu vous seront transmis dès que nous en prendrons connaissance. Merci pour votre compréhension.

Module 8 : Le handicap, un secteur en constante évolution.

Objectif général : Recontextualiser le sens des actions et des missions dans un contexte plus global et mettre du sens entre le vécu de terrain et les évolutions du secteur auprès des équipes.

Public : tout personnel de cadre et d'encadrement.

Groupes de 15 personnes avec un maximum de 3 participant.e.s d'une même ETA.

Objectifs spécifiques :

- sensibiliser aux implications d'un travail au contact d'un public cible particulier ;
- être informé des attentes (actuelles et à venir) du secteur du handicap et en déduire les pratiques à développer avec les collègues ;
- acquérir des techniques de travail efficaces et respectueuses des besoins des travailleurs ;
- améliorer l'efficacité sur le terrain et donc la qualité de service ;
- développer des techniques de travail collaboratives en lien avec le cadre légal AVIQ ;
- intégrer une communication efficace et des relations professionnelles respectueuses ;
- revoir les outils pédagogiques au regard des évolutions du secteur.

Concepts abordés :

Spécificités du public cible :

- o cadre législatif et exploration du contexte actuel du handicap ;
- o développer des compétences proactives et préventives ;
- o le travail avec l'entourage du travailleur ;

Les bases de la communication interpersonnelle :

- o cadre de référence, contexte, processus ; effet pygmalion ; les attitudes fondamentales de l'écoute active ; les attitudes facilitatrices ;

La gestion d'équipe dans un cadre mouvant : révision des pratiques

- o l'isomorphisme
- o les travailleurs et leur influence sur les pratiques
- o sortir de la spirale négative (n'intervenir qu'en cas de problème)

Le travail en équipe dans une institution accueillant des personnes en situation de handicap

- o les styles de gestion ;
- o prévenir les conflits et outils ;
- o réflexions sur les pratiques de gestion d'équipe ;
- o prendre conscience des processus en jeu.

Les outils pédagogiques :

- o accueil, intégration, ROI, projet éducatif individuel, ... ;
- o analyses de situations professionnelles vécues ;
- o constructions de nouvelles pistes de résolution de problèmes.

Méthodologie et supports : Support théorique et didactique (PPT, vidéos, photolangage) permettant de recevoir des informations et/ou des clarifications.

Echange entre pairs confrontés à une réalité de terrain inédite par des mises en situation sur base du vécu des participants et des besoins exprimés.

Méthodologie essentiellement participative : exercices, mises en pratique, mise en commun et partage d'expériences afin de découvrir des outils à pratiquer facilement dans son quotidien professionnel.

Formatrice : Formation Repères - THOMAS Valérie

Durée : 2 jours

Groupe 1 : 7 et 21 avril 2023

« Formation Repères » 8, rue du Bosquet 1400 NIVELLES

2 autres groupes seront mis en place avant juin 2024. Les dates et lieux vous seront transmis dès que nous en prendrons connaissance. Merci pour votre compréhension.

III Gestion des risques

Module 9 : Envisager la sécurité dans le cadre de maladies contagieuses.

Objectif général : Appréhender la notion de sécurité en adaptant au contexte et limites de chacun et envisager les différents processus qu'il convient de mettre en place.

Public : tout personnel de cadre et d'encadrement. Groupes de 15 personnes avec un maximum de 3 participant.e.s d'une même ETA.

Objectifs spécifiques :

- informer des différents types de maladies contagieuses et infections qui peuvent être rencontrées dans les secteurs du handicap selon le public cible ;
- sensibiliser aux modes de transmission de ces infections ;
- convaincre que l'hygiène (des mains) est un maillon primordial dans la prévention et la lutte contre la propagation des infections en générale ;
- ancrer les bonnes pratiques d'hygiène (des mains en institution), applicables en toutes circonstance ;
- connaître les précautions à prendre en cas d'infections.

Concepts abordés : les infections et maladies contagieuses rencontrées par le public cible (Grippe, Covid, infections respiratoires aiguës (IRA), Gastro Entérites Aigues (GEA), infections urinaires, infections de la peau (Gale, mycose, érysipèle, ...) ; les modes de transmission ; les causes, les risques ; les précautions standards adaptées au contexte de travail du public cible sous forme d'ateliers pratiques.

- o Les bases d'une politique d'hygiène et de prévention des infections efficace ;
- o l'hygiène corporelle ;
- o l'hygiène des mains du personnel, des travailleurs et visiteurs ;
- o l'hygiène alimentaire ;
- o nettoyage et désinfections du matériel ;
- o nettoyage et désinfection des textiles ;
- o l'évacuation des déchets.

Les précautions additionnelles en cas d'infections aiguës /épidémies adaptées au contexte de travail du public cible. Bonnes pratiques lors du port des équipements de protections individuelles (EPI) sous forme d'ateliers pratiques (gants à usage unique, masque, blouse, nettoyage et désinfection du matériel, nettoyage et désinfection des textiles, l'évacuation des déchets, ...

Méthodologie et supports : Support théorique et didactique (PPT, vidéos, photolangage) permettant de recevoir des informations et/ou des clarifications.

Echange entre pairs confrontés à une réalité de terrain inédite par des mises en situation sur base du vécu des participants et des besoins exprimés.

Méthodologie essentiellement participative : exercices, mises en pratique, mise en commun et partage d'expériences.

Ateliers pratiques de sensibilisation à l'hygiène.

Formatrice : Formation Repères - NARYZHNYAYA Tatiana

Durée : 2 jours

Groupe 1 : 4 et 18 avril 2023

« La Maison Rurale » 14 rue Albert 1er à 7642 CALONNE

2 autres groupes seront mis en place avant juin 2024. Les dates et lieux vous seront transmis dès que nous en prendrons connaissance. Merci pour votre compréhension.

Module 10 : Gestion de crise.

Objectif général : Développer des outils stratégiques (procédures, stratégies de communication, etc).

Public : tout personnel de cadre et d'encadrement.

Groupes de 15 personnes avec un maximum de 3 participant.e.s d'une même ETA.

Objectifs spécifiques :

- conscientiser à l'importance de mettre en place des procédures claires, concrètes, connues et applicables par tous au sein des services ;
- avoir une communication adaptée auprès des différents intervenants (personnel, travailleur, entourage) ;
- maintenir un climat rassurant et de confiance ;
- découvrir les procédures utiles lors de la gestion de crise.

Concepts abordés :

en situation de crise : les grands principes, quand parle-t-on de situation de crise ? Identification des rôles clés ;

constitution d'une cellule de crise : plan d'action (PIU), définition des rôles, arbre décisionnel, procédures ;

implémenter les outils et procédures : analyse de risques et plan interne d'urgence ;

comment rédiger et communiquer le plan interne d'urgence ? Que pouvons-nous mettre en place en prévention ? ;

Comment adapter sa communication en fonction des différents intervenants (personnel, travailleur, entourage) ? ;

les bases de la communication de crise ;

communication aux différents acteurs (travailleur, personnel, familles, externes, ...) ;

les lignes directrices pour la communication de crise : gestion des éléments anxiogènes, groupe de gestion de crise, stratégie, suivi, transparence, communication efficace auprès de tous les intervenants concernés ;

maintenir un climat rassurant et de confiance ;

l'entraide et l'écoute des travailleurs, familles et professionnels : comment mettre en place des lieux de rencontre ? ;

identifier les personnes psychologiquement fragilisées autour de nous ;

apprivoiser les émotions qui nous traversent au quotidien, gérer celles de nos travailleurs ;

trouver les outils qui conviennent pour prendre soin de soi ;

prendre la distance nécessaire ;

échanges de bonnes pratiques.

Méthodologie et supports : des temps d'échanges de bonnes pratiques jalonnent les 2 jours de formation afin de partager les ressources, les apprentissages, les compétences individuelles et d'identifier de nouvelles manières de communiquer et d'accompagner le changement dans les services. Après un apport théorique, réflexions et analyses en ateliers sur la communication lors de situation de crise vécues : erreurs commises, émergence des actions correctrices à apporter ou nouvelles actions à mettre en œuvre.

Recherche en groupe d'outils pratiques pour transposer ces bonnes pratiques en directives et outils utilisables pour tous.

Formateur: Formation Repères - DELHEZ Sophie ou EVRARD François

Durée : 2 jours

Groupe 1 : 17 et 31 janvier 2023

Auberge de Jeunesse : 8, avenue Félicien Rops à 5000 NAMUR

2 autres groupes seront mis en place avant juin 2024. Les dates et lieux vous seront transmis dès que nous en prendrons connaissance. Merci pour votre compréhension.

IV Résilience

Module 11 : Accepter le changement (maladie personnelle ou d'un collègue, retraite, décès, covid19, ...) et apprendre à tendre vers la résilience.

Public : tout personnel de cadre et d'encadrement.

Groupes de 15 personnes avec un maximum de 3 participant.e.s d'une même ETA.

Objectif général : Comprendre les mécanismes associés au changement, apprendre à l'envisager sereinement et renforcer la résilience de son entreprise en s'appuyant sur les différents niveaux d'actions possibles (travailleurs, équipes, direction).

- comment agir face à des situations particulières et dans un contexte de travail en constante évolution et en interaction avec d'autres personnes (parents , enfants, collègues, hiérarchie, environnement...)
- comment réagir et comprendre les résistances et les systèmes de défenses mis en place pour nous-mêmes et /ou par les autres face au changement ;
- comment éviter de s'épuiser en donnant du sens à ce qui se passe ;
- découvrir les fondements principaux de la résilience (Boris Cyrulnik) ;
- l'acceptation inconditionnelle ;
- la recherche de sens qui comporte trois directions ;
- sensations (conscience et expression des émotions) ;
- signification (quel sens cela a-t-il pour moi ?) ;
- direction (qu'est-ce que je vais faire de cela dans mon futur ?) ;
- l'estime de soi ;
- les stratégies de réajustement ;
- aider le professionnel à développer ses compétences de la conduite du changement pour mettre en place ;
- une conduite du changement individuel et/ou collectif ;
- mettre en place une culture collaborative respectueuse des rythmes de chacun ;
- une approche préventive des tensions où les divergences et la diversité sont utilisées pour avancer et créer de nouvelles perspectives ;
- la dynamique de coach transformationnel ;
- dynamiser, créer, explorer des solutions nouvelles avec les principes de l'organisation apprenante.

Objectifs spécifiques :

- soutien de la communication et de l'entraide entre les travailleurs ;
- renforcement des processus de résilience et mise en place d'une dynamique de coopération dans l'équipe ;
- analyse des situations problèmes en regard pluriel afin de construire des solutions adaptées pour tous et répondre aux besoins de chacun ;
- uniformisation des pratiques et ajustement des rôles de chacun pour soutenir l'actualisation et les adaptations du projet pédagogique en regard des changements de l'environnement interne et externe (crise sanitaire et ses effets sur les travailleurs, l'entreprise et sa famille/entourage) ;

- développement de nouvelles compétences en gestion du stress et des psychotraumatismes (prévention du burn out et des stress post-traumatiques) ;
- travail en équipe : mise en place d'un processus d'intelligence collective pour favoriser l'émergence de nouvelles pratiques et innovations ;
- prévention et gestion de la charge psycho-sociale des travailleurs ;
- soutien à l'accompagnement psycho-social destiné aux familles.

Concepts abordés :

- se positionner par rapport au changement et découvrir la roue de Hudson ;
- activer la résilience par la réalisation de mon plan d'action au niveau individuel et collectif ;
- aborder les résistances au changement pour les transformer en énergie positive ;
- méthodes et outils ;
- que mettre en place pour favoriser le transfert des acquis sur le lieu de travail ?

Méthodologie et supports : formule interactive et collaborative.

Formateur: PSDD – Pascale FELLER

Durée : 2 jours

Groupe 1 : 6 et 15 décembre 2022

Espace Kegeljan (salle Parc) : Rue Henri Lecocq 47 - 5000 NAMUR

2 autres groupes seront mis en place avant juin 2024. Les dates et lieux vous seront transmis dès que nous en prendrons connaissance. Merci pour votre compréhension.

Module 12 : Apprivoiser nos deuils.

Objectif général : S'outiller pour faire face aux décès, aussi bien au sein de l'équipe qu'au sein des stagiaires/ travailleurs.

Public : tout personnel de cadre et d'encadrement ETA ainsi que le personnel des CFISPA.
Groupes de 15 personnes avec un maximum de 3 participant.e.s de chaque service.

Objectifs spécifiques :

A partir de l'actualité professionnelle des participant.e.s :

- clarifier les notions de deuil, deuil normal, traumatique, pathologique ;
- lever le tabou de la mort et celui du deuil. Connaître la fonction et les étapes du deuil ;
- identifier les facteurs qui facilitent le processus de deuil, tant pour les professionnels individuellement et en équipe, que pour les usagers, leurs proches ;
- accompagner : développer les attitudes relationnelles et la créativité pour aider les professionnels, stagiaires/travailleurs, l'entourage à apprivoiser et « traverser » un deuil ;
- améliorer la situation des stagiaires/travailleurs en termes de « bien-être au travail » par une meilleure gestion des situations marquées par un décès (ou autre forme de perte) ;
- améliorer la qualité des services rendus par une meilleure organisation et réactivité face aux deuils.

Concepts abordés :

- définitions et représentations des notions de Deuil, Choc, psycho-trauma et traumatisme, tabou ;
- les modalités de prévention des chocs émotionnels, des psychotraumas du professionnel, du résident ou de ses proches ;
- l'annonce d'un décès, préparer l'équipe à vivre un décès, une autre forme de perte (maladie grave, hospitalisation, ...) ; Trouver les mots, la manière, les supports pour annoncer un décès aux stagiaires/travailleurs; échanger avec une famille, avec ses collègues ;
- accueillir et « gérer » ses propres émotions ;
- les méthodes d'approche appliquées à la gestion des situations de deuil, traumatiques ou non et les dispositions à prendre aux niveaux individuel, inter-personnel et organisationnel ;
- les principes de l'action immédiate quand un décès est prévisible ou lorsqu'il vient de se produire : soutien empathique, écoute dans un cadre sécurisé ;
- les modalités de gestion « après-coup » : individuellement et collectivement ;
- le travail de deuil comme processus psychique d'adaptation à la nouvelle réalité ;
- le processus de deuil : les différentes étapes (modèles de M. Hanus et d'E. Kübler-Ross)
- les attitudes relationnelles adaptées pour accompagner les premières étapes – les comportements à éviter ;
- le deuil chez l'enfant, chez l'adulte, la diversité culturelle, deuil et handicap : repères ;
- les attitudes relationnelles adaptées aux dernières étapes - les comportements à éviter ;
- l'aide spécifique à personnes endeuillées porteuses de handicap mental ;
- l'importance des rituels, de la symbolisation, de l'expression émotionnelle, de la créativité : une « boîte-ressources » comprenant des supports concrets sera constituée ;
- les formes de deuil « problématiques » (Les deuils pathologiques, deuil après suicide, Les personnes à risque...).

Méthodologie et supports : Exposés théoriques documentés et illustrés par de brefs extraits vidéo, et exemples issus de l'expérience des participants (et de celle du formateur) ; expérimentations et co-construction de supports et de méthodes (par exemple « le cercle empathique » ou « la chaise vide ») qui stimulent l'écoute et la créativité sur base de situations évoquées par les participant.e.s ; expérimentation d'attitudes relationnelles facilitantes adaptées à l'apprivoisement et à l'accompagnement du deuil/d'illustration de comportements non-adaptés et leurs effets ; exercices d'écoute de soi, de l'interlocuteur, de régulation des émotions ; exercices en duos (par ex. travail sur des cas issus de la pratique) ; mises en situation et de temps créatifs en petits groupes ; débriefing des exercices et échanges en grands groupes et de synthèses des apports ; le support pédagogique, les supports d'observation, la « boîte-ressources », les articles et bibliographie fournis aideront les participant.e.s à prolonger les effets de leur formation.

Formateur : Madame Odile DELHAYE CFIP

Durée : 2 jours

Date et lieu : Mardi 11 et 18 avril 2023

La Maison : Rue Gretry, 6 - 4800 VERVIERS

EXCLUSIVEMENT POUR ACCUEIL HEBERGEMENT

V Psychologie et accompagnement de fin de vie

Module 13 : Le syndrome de glissement.

Objectif général : Le définir et l'appréhender

Public : tout personnel issu des MAH (Maisons d'Accueil et d'hébergement).
Groupes de 15 personnes avec un maximum de 3 participant.e.s appartenant au même service.

Objectifs spécifiques :

- prendre connaissance des différents troubles psychiatriques rencontrés chez la personne en situation de handicap ;
- identifier et comprendre la dépression chez la personne en situation de handicap, ses spécificités ;
- identifier et comprendre le syndrome de glissement ;
- mettre en place une prise en charge adaptée pour prévenir le syndrome de glissement.

Concepts abordés :

introduction aux troubles mentaux et psychiatriques :

- o névroses et psychoses ;
- o troubles névrotiques et psychotiques des personnes en situation de handicap ;
- o état maniaque.

La dépression de la personne en situation de handicap :

- o symptômes ;
- o conséquences ;
- o signes spécifiques ;
- o facteurs de risques ;
- o dépression et suicide ;
- o les types cliniques de dépression.

Le syndrome de glissement :

- o description, signes et symptômes ;
- o évolution ;
- o prévention, tous concernés ! ;
- o les échelles d'évaluation et outils de prévention.

Méthodologie et supports : Support théorique et didactique (PPT, vidéos, photolangage) permettant de recevoir des informations et/ou des clarifications.

Echange entre pairs confrontés à une réalité de terrain inédite par des mises en situation sur base du vécu des participants et des besoins exprimés.

Méthodologie essentiellement participative : exercices, mises en pratique, mise en commun et partage d'expériences afin de découvrir des outils à pratiquer facilement dans son quotidien professionnel.

Formatrice : COÛTEAUX Gwenaëlle – Formation Repères

Durée : 2 jours

Dates, lieux et groupes (MAH exclusivement) :

○ 10 et 18 octobre 2022 (« La Maison Rurale » 14 rue Albert 1er à 7642 CALONNE). Date et limite d'inscription : 10 septembre 2022

○ 6 et 13 décembre 2022 (« Auberge de Jeunesse » 8, avenue Félicien Rops à 5000 NAMUR). Date limite d'inscription : 6 novembre 2022.

○ 7 et 16 février 2023 (« Formation Repères » 8, rue du Bosquet à 1400 NIVELLES). Date limite d'inscription : 7 janvier 2023

○ 17 et 24 avril 2023 (« La Maison Rurale » 14 rue Albert 1er à 7642 CALONNE). Date limite d'inscription 17 mars 2023

2 autres dates seront prévues également du 2e semestre 2023 au 1er semestre 2024

Au total, 6 groupes MAH sur l'ensemble du marché (juin 2024) sont prévus.

EXCLUSIVEMENT POUR ACCUEIL HEBERGEMENT

Module 14 : L'organisation des soins palliatifs.

Objectif général : outiller les intervenants pour aborder les soins palliatifs

Public : tout personnel issu des MAH (Maisons d'Accueil et d'hébergement).
Groupes de 15 personnes avec un maximum de 3 participant.e.s d'une même ETA.

Objectifs spécifiques :

- placer le résident au centre d'une prise en charge globale d'équipe multidisciplinaire pour répondre aux besoins fondamentaux de chaque être humain en fin de vie ;
- reconnaître les symptômes les plus fréquents rencontrés en fin de vie ;
- reconnaître les différentes actions et traitements pour offrir la meilleure qualité de vie possible au résident ;
- connaître la législation sur l'euthanasie ;
- réfléchir sur son propre fonctionnement, celui de son équipe, de son institution ;
- prendre du recul par rapport à son vécu de professionnel face à la mort.

Concepts abordés :

définitions et philosophie des soins palliatifs ;
l'approche physique ; anamnèse ;
la méthode du bonhomme ;
la douleur et ses différents types de douleur ; les échelles d'évaluation ; les antidouleurs ;
soins adaptés aux différents troubles rencontrés ; symptômes rencontrés ;
besoins physiques et psychiques ;
trucs et astuces face aux troubles du sommeil, nutritionnels, digestifs, respiratoires, éliminatoires, d'intégrité de la peau et du confort ;
réflexions éthiques ;
définitions et distinction avec acharnement thérapeutique, abandon thérapeutique, soins curatifs, euthanasie, phase terminale ;
soins palliatifs et législation ; Droit des patients ; Déclaration anticipée/demande d'euthanasie ;
rôle des soignants : L'écoute active ; Des outils pour mieux accompagner (la boussole des 3C, les zones de progression, les cercles d'influence, la roue systémique) ;
osons parler de nos résistances : Les émotions ; La communication non violente ;
les valeurs et les croyances.

Méthodologie et supports : Support théorique et didactique (PPT, vidéos, photolangage) permettant de recevoir des informations et/ou des clarifications.

Echange entre pairs confrontés à une réalité de terrain inédite par des mises en situation sur base du vécu des participants et des besoins exprimés.

Méthodologie essentiellement participative : exercices, mises en pratique, mise en commun et partage d'expériences afin de découvrir des outils à pratiquer facilement dans son quotidien professionnel.

Formateurs : Formation Repères

NOOTENS Laurence/ CIRELLI Leonardo/ SNAKKERS Nathalie

Durée : 2 jours

Dates, lieux et groupes (MAH exclusivement) :

○ 21 novembre et 5 décembre 2022 (« Formation Repères » 8, rue du Bosquet à 1400 NIVELLES).

Date limite d'inscription : 21 octobre 2022

○ 24 janvier et 7 février 2023 (« La Maison Rurale » 14 rue Albert 1er à 7642 CALONNE). Date limite

d'inscription : 24 décembre 2022.

○ 20 mars et 3 avril 2023 (« Auberge de Jeunesse » 8, avenue Félicien Rops à 5000 NAMUR). Date

limite d'inscription : 20 février 2023

○ 12 et 26 juin 2023 (« Formation Repères » 8, rue du Bosquet à 1400 NIVELLES). Date limite

d'inscription 17 mars 2023

2 autres dates seront prévues également du 2e semestre 2023 au 1er semestre 2024

Au total, 6 groupes MAH sur l'ensemble du marché (juin 2024) sont prévus.

Module 15 : Accompagner le deuil des travailleurs.

Objectif général : Accompagner les travailleurs dans leur deuil (rites, cérémonies, etc)

Public : tout personnel de cadre et d'encadrement.

Groupes de 15 personnes avec un maximum de 3 participant.e.s d'une même ETA.

Objectifs spécifiques :

- comprendre et accompagner les travailleurs face à la perte et au deuil ;
- comprendre le cheminement et l'impact global du deuil sur les travailleurs et l'ETA ;
- apprivoiser les besoins de la personne endeuillée (et de son entourage) selon les âges, les circonstances de décès, les pathologies des travailleurs ;
- découvrir des outils pratiques permettant d'assister le travailleur dans les moments difficiles.

Concepts abordés :

rappel du processus du deuil.

Le vécu des travailleurs et de leurs proches :

o les peurs face à la maladie et/ou la mort ;

o comment le travailleur se défend ? (notion de besoins) ;

o le chagrin, c'est permis...comment gérer ses émotions ?;

Et d'un point de vue de l'entreprise ?

o Impact du deuil sur les collègues ;

o la force des rites en réponse aux besoins de sens;

la communication et ses outils face aux travailleurs :

o les besoins ;

o écoute active ;

o empathie ;

o assertivité ;

accueillir et entendre la douleur liée à la perte, en pratique :

o le moment ;

o les mots ;

o le contexte ;

o le suivi ;

o atelier d'accompagnement et ses outils.

Accompagner le sujet endeuillé au plus près de ses besoins en tenant compte de ses propres limites.

Méthodologie et supports : Les analyses de situations cliniques et le partage expérientiel étayeront l'ensemble des apports théoriques afin de vous proposer des modalités concrètes d'accompagnement tout en accordant une attention particulière au coût émotionnel que cela peut représenter pour l'accompagnant.

Support théorique et didactique (PPT, vidéos, photolangage) permettant de recevoir des informations et/ou des clarifications.

Echange entre pairs confrontés à une réalité de terrain inédite par des mises en situation sur base du vécu des participants et des besoins exprimés.

Méthodologie essentiellement participative : exercices, mises en pratique, mise en commun et partage d'expériences afin de découvrir des outils à pratiquer facilement dans son quotidien professionnel.

Formatrice : Formation Repères

DEPAEPE Emmylou ou DELHEZ Sophie

Durée : 2 jours

Dates, lieux et groupes (MAH et ETA exclusivement) :

Un seul groupe ETA : 4 et 18 octobre 2022

Auberge de jeunesse de Liège : Rue Georges Simenon 2 - 4020 Liège

BULLETIN D'INSCRIPTION
(1 BULLETIN PAR MODULE)

Service (Nom, type de service et matricule):

Coordonnées « contact formation » (la personne qui gère les inscriptions)

Nom & prénom :

Fonction :

Email :

Tel :

Coordonnées du participant

Nom & prénom :

Fonction :

Email **du participant**:

Dans le cadre des formations organisées par l'AVIQ, certains formateurs souhaitent prendre contact avec les participants avant la formation ou après celle-ci, afin de préparer ou finaliser le contenu du programme. Dès lors, l'adresse mail du participant pourrait être communiquée au formateur par l'AVIQ pour faciliter la prise de contact. Merci de cocher si vous marquez ou non votre accord dans cette procédure (ces contacts pré-ou-post- formation avec le formateur ont uniquement pour but de vous proposer des contenus plus affinés et un éventuel suivi et bilan):

J'autorise la transmission de mon adresse mail par l'AVIQ au formateur afin que ce dernier prenne éventuellement contact avec moi pour la finalité précitée. Mon adresse mail personnelle ou privée est :

.....

Je n'autorise pas la transmission de mon adresse mail par l'AVIQ au formateur.

Téléphone (en cas d'imprévu le jour de la formation) :

Formation

Numéro du module :

Intitulé de la formation :

Groupe/ année/ lieu :

POUR ACCORD DE LA DIRECTION

POUR ACCORD DU/DE LA PARTICIPANT/ E

DATE :

DATE :

SIGNATURE :

SIGNATURE :

A renvoyer complété et signé à l'adresse mail suivante : sara.patri@aviq.be