

Formation professionnalisante

Opérateur/trice téléassistance auprès des personnes âgées

Programme Régional de Formation 2022 -2023



Objectif de la formation Secteur d'activité

✓ La formation prépare à être **garant(e) de l'accueil et de la qualité de la réponse téléphonique**, dans le respect des procédures de régulation spécifiques à l'activité.

La téléassistance auprès des personnes âgées intervient le plus souvent dans un projet de maintien à domicile. L'emploi s'exerce généralement dans des centrales de téléassistance, souvent filiales de réseaux d'aide à la personne, de mutuelles ou d'assurances.

Certaines centrales de téléassistance proposent la visio-assistance, prolongement de la téléassistance.



Contenus de la formation

- ▶ MODULE 1 : RENFORCEMENT DE LA COMMUNICATION ORALE
- ▶ MODULE 2 : CONNAISSANCES DU PUBLIC AGE
- ▶ MODULE 3 : GESTION DE CRISE
- ▶ MODULE 4 : GESTION DE LA PROXIMITÉ
- ▶ MODULE 5 : RESPECT DU CADRE REGLEMENTAIRE
- ▶ MODULE 6 : GESTION DU STANDARD TELEPHONIQUE, DU TRAITEMENT ADMINISTRATIF
- ▶ MODULE 7 : VALIDATION DU CERTIFICAT DE SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL (SST)
- ▶ MODULE 8 : DYNAMIQUE EMPLOI - Module Citoyenneté et RSE
- ▶ MODULE 9 : MODULE RELATIONS USAGERS CLIENTS SENIORS

Méthodes pédagogiques et Modalités d'évaluation

- ▶ **Des séances conçues selon différentes méthodes d'apprentissage** sont proposées en respectant le grand principe selon lequel l'apprenant est l'acteur principal de sa formation :
Cours magistraux | exposés | démonstrations | Partage et échange d'expériences et de savoirs | Exercices d'applications | Simulations d'entretien | Mises en situations sur le plateau technique en demi-groupes | Exposés | Ateliers | Jeux de rôle | Travaux de recherche personnelle.
- ▶ **Modalités d'évaluation :**
Positionnements en début de formation
Évaluations sommatives régulières
Évaluations finales correspondantes aux compétences à acquérir



Public - Modalités d'inscription

- ▶ **Délais d'accès :** inscription possible minimum 3 mois avant la date de démarrage
- ▶ **Public :** prescription auprès de votre conseiller Pôle Emploi / PLIE / CAP EMPLOI / Mission Locale
- ▶ Inscription possible auprès de REFLETS (04 93 20 66 40)



Pré-requis - Niveau

- ▶ Niveau V, prérequis en termes de SAVOIRS DE BASE, production écrite, capacité d'écoute et de communication, calculs simples, compétence d'abstraction, d'observation.



Dates - Durée - Rythme - Lieu

- ▶ **Dates sessions 2023-2024 :**

Fréjus : session non programmée

315 h de formation théorique en centre (max)

- ▶ 105 h de stage en entreprise
- ▶ 35 heures par semaine



Accessibilité - Handicap

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap

Des questions ? Contact : 04 93 20 66 40 ou par mail à referent.handicap@reflets.asso.fr

[Plus d'infos](#)



Indicateurs de résultats année en cours

- ▶ Taux de réussite : **en cours**
- ▶ Taux d'abandon : **en cours**
- ▶ Taux d'insertion : **en cours**
- ▶ Taux de satisfaction : **en cours**



Financement de la formation

- ▶ **Région :** prise en charge et rémunération dans le cadre du Programme Régional de Formation



MAJ le 20/06/2023 - V4



3 chemin des Travaux
Le Colombier
06800 CAGNES-SUR-MER



04 93 20 66 40
04 92 02 76 24



www.reflets.asso.fr
contact@reflets.asso.fr