La **formation**, c'est ici !

NOS FORMATIONS PSAD
2026 / 2027



AVËYA FORMATION

AVËYA FORMATION

La **formation** c'est ici !

PRÉSENTATION

Chez **AVEYA Formation**, nous accompagnons les prestataires de santé à domicile dans le développement des compétences clés de leurs équipes soignantes, techniques et administratives. Nos formations sont conçues pour répondre aux exigences réglementaires, aux enjeux de qualité et de sécurité des prises en charge à domicile, ainsi qu'aux réalités opérationnelles du secteur PSAD. Elles visent une application immédiate sur le terrain afin d'optimiser la coordination des acteurs, la qualité des soins délivrés et la conformité des pratiques.



UNE **EXPERTISE** SOLIDE ET VARIÉE

Notre équipe pédagogique s'appuie sur des formateurs issus directement du monde de la santé, apportant à nos programmes une expertise à la fois clinique, organisationnelle et humaine tels que :

- **Ludovic ROBIN :** Responsable pédagogique, expert en management des structures médico-sociales et en santé numérique. Il intervient sur la qualité des soins, la prévention du burn-out, l'intégration des outils digitaux dans la relation soignant-résident et la transformation digitale des établissements.
- **Dr Philippe FAUQUE :** Médecin nutritionniste, spécialiste de l'Éducation Thérapeutique du Patient (ETP). Il accompagne depuis de nombreuses années les équipes soignantes dans la prévention et la prise en charge de la dénutrition chez le sujet âgé, ainsi que dans la mise en place de programmes d'ETP adaptés aux réalités de terrain.

UNE **APPROCHE PÉDAGOGIQUE** ORIENTÉE VERS L'EXCELLENCE

Chez AVEYA Formation, la pédagogie est résolument **opérationnelle**. Les contenus alternent apports théoriques, études de cas, ateliers pratiques et mises en situation issues du quotidien des PSAD.

Les formations abordent notamment :

- La sécurisation des prises en charge à domicile,
- La coordination avec les prescripteurs et les IDEL,
- La traçabilité et la conformité réglementaire,
- L'amélioration des pratiques professionnelles et de la qualité de service rendu au patient.

POURQUOI CHOISIR **AVËYA** FORMATION ?

Choisir **AVEYA Formation**, c'est faire le choix d'un partenaire spécialisé PSAD, capable d'accompagner durablement les équipes dans l'évolution de leurs pratiques. Nos formations contribuent à :

Nos formations permettent de :

- Prévenir les risques d'épuisement professionnel et améliorer le climat social.
- Renforcer la cohésion des équipes et la qualité des soins.
- Développer des compétences spécifiques aux problématiques des pathologies patients.

En rejoignant AVËYA Formation, vos équipes bénéficient d'un accompagnement de haut niveau, adapté aux besoins des résidents et aux exigences de votre établissement.



Sommaire

Formations PSAD

BONNES PRATIQUES d'utilisation de l'oxygène en milieu médical P.5
BPDOUM PSAD (niveau pharmacien, tech/livreur) P.6
PRESTATAIRE de services et DISTRIBUTEUR de matériels (PSDM) P.7
Éduquer et accompagner le patient pris en charge par un PSAD P.8
HYGIÈNE et SÉCURITÉ P.9
Optimiser l'observance PPC par le télésuivi P.10
AURA P.11
Programme d'accompagnement vers la Certification PSDM selon le référentiel HAS P.12
Explorer nos univers de formations P.13



NOS FORMATIONS PSAD



BONNES PRATIQUES d'utilisation de l'oxygène en milieu médical

1

DURÉE DU STAGE
Durée estimative : 5 heures.

PUBLIC CONCERNÉ
Pharmaciens et préparateurs en PUI au sein des établissements de santé, des pharmacies d'officine, personnel d'HAD, d'EHPAD, Kinésithérapeutes, Médecins généralistes, IDE.

NOMBRE DE PARTICIPANTS
Aucun minimum ni maximum.

PRÉ-REQUIS
Personnel médical ou paramédical qui manipule de l'Oxygène.

À L'ISSUE DE LA FORMATION
→ Attestation individuelle de fin de formation (Art. L.6353-1 du Code du travail).
→ Attestation de présence.

COÛT DE LA FORMATION
→ 290 €HT / personne.
→ Formation en Intra : sur devis.
→ Formation sur mesure : sur devis.

MOYENS PÉDAGOGIQUES
→ Plateforme de formation.
→ Diaporama.
→ Supports pédagogiques des cours.

ÉVALUATION
Évaluation des acquis à l'issue de la formation à distance sous forme de Quizz.

CALENDRIER
100% E-Learning.

Objectif

Cette formation est théorique et pratique, elle concerne l'oxygène à usage médical et les bonnes pratiques (arrêté du 16 juillet 2015 relatif aux bonnes pratiques de dispensation à domicile de l'oxygène à usage médical – JORF du 22 juillet 2015).

Programme de la formation

→ Questionnaire "Idées Reçues", état des lieux des connaissances.
→ Caractéristiques physiques et chimiques de l'oxygène.
→ Physiologie.
→ Pathologies des patients appareillés.
→ Indications de la prescription d'oxygène.
→ Règlementation du médicament.
→ Hygiène et sécurité, risques.
→ Maintenance, désinfection & fractionnement. Rôle pharmaceutique.
→ Pratique : Mise en place d'un concentrateur, de bouteilles et d'O2 liquide (à valider in situ par le pharmacien responsable).
→ Évaluation et conclusion : Test de connaissances ; retours d'expérience des participants.



BPDOUM PSAD (niveau pharmacien, tech/livreur) 2

DURÉE DU STAGE
→ Durée estimative niveau 1 : 3 heures
→ Durée estimative niveau 2 : 5 heures.

PUBLIC CONCERNÉ
→ Niveau 1 : Techniciens et Livreurs
→ Niveau 2 : Pharmaciens

NOMBRE DE PARTICIPANTS
Aucun minimum ni maximum.

PRÉ-REQUIS
→ Niveau 1 : aucun.
→ Niveau 2 : Docteurs en pharmacie, étudiants en pharmacie.

À L'ISSUE DE LA FORMATION
→ Attestation individuelle de fin de formation (Art. L.6353-1 du Code du travail).
→ Attestation de présence.

MOYENS PÉDAGOGIQUES
→ Plateforme de formation.
→ Diaporama.
→ Supports pédagogiques des cours.

ÉVALUATION
Évaluation des acquis à l'issue de la formation à distance sous forme de Quizz.

CALENDRIER
100% E-Learning

Objectif

Cette formation est théorique et pratique, elle concerne l'oxygène à usage médical et les bonnes pratiques (arrêté du 16 juillet 2015 relatif aux bonnes pratiques de dispensation à domicile de l'oxygène à usage médical – JORF du 22 juillet 2015).

Elle est destinée aux techniciens d'assistance respiratoire nouvellement engagés ou assurant une nouvelle fonction ainsi qu'aux pharmaciens nouvellement engagés et responsables des BPDOUM.

Programme de la formation

→ Questionnaire "Idées Reçues", état des lieux des connaissances
→ Caractéristiques physiques et chimiques de l'oxygène
→ Physiologie
→ Pathologies des patients appareillés
→ Indications de la prescription d'oxygène
→ Règlementation du médicament
→ Hygiène et sécurité, risques
→ Maintenance, désinfection & fractionnement
→ Rôle pharmaceutique
→ Pratique : Mise en place d'un concentrateur, de bouteilles et d'O2 liquide (à valider in situ par le pharmacien responsable)
→ Évaluation et conclusion : Test de connaissances ; retours d'expérience des participants.



PRESTATAIRE de services et DISTRIBUTEUR de matériels (PSDM) 3

DURÉE DU STAGE
→ Garants : 28 heures
→ Professionnels de santé : 21 heures
→ Intervenants : 25 heures.

PUBLIC CONCERNÉ
Pharmaciens d'officine, prestataires délivrant des dispositifs médicaux, intervenants et garants.

NOMBRE DE PARTICIPANTS
Aucun minimum ni maximum.

PRÉ-REQUIS
→ Garant : professionnel de santé (IDE)
→ Pharmacien, Médecin ou Kiné
→ Aucun diplôme ou compétence particulière n'est exigé pour les intervenants.

À L'ISSUE DE LA FORMATION
→ Attestation individuelle de fin de formation (Art. L.6353-1 du Code du travail).
→ Attestation de présence.

MOYENS PÉDAGOGIQUES
→ Plateforme de formation.
→ Diaporama.
→ Supports pédagogiques des cours.

ANALYSE DES PRATIQUES
Les participants sont invités à travailler sur des cas concrets rencontrés dans le cadre de leur pratique professionnelle.

ÉVALUATION
Évaluation des acquis à l'issue de la formation à distance sous forme de Quizz.

CALENDRIER
100% E-Learning

COÛT DE LA FORMATION
→ Prix intervenants : sur devis.
→ Prix professionnels de santé : sur devis.
→ Garants non prof. de santé : sur devis.

Objectif

Cette formation est destinée aux intervenants et aux garants employés par les prestataires de services et distributeurs de matériel. Elle permet l'acquisition de compétences relatives au contexte réglementaire et à l'environnement professionnel, à l'hygiène et à la sécurité et à l'intervention auprès de la personne malade ou présentant une incapacité ou un handicap.

Programme de la formation

Contexte réglementaire du prestataire de services et distributeur de matériels (PSDM)
Le système de santé et la protection sociale : l'organisation du système de santé au niveau national et régional / Le parcours du dispositif médical / Les différents régimes et organisations des caisses d'assurance maladie / La CMU, les mutuelles / La réglementation : le décret n°2006-1637 du 19 décembre 2006 / Les règles professionnelles et les règles de bonnes pratiques / L'arrêté du 19 décembre 2006.

Hygiène et sécurité
Les risques liés à l'hygiène et la sécurité des matériels et dispositifs médicaux / Les moyens de prévention / Les relations professionnelles entre le prestataire de service et distributeur de matériel et les différents acteurs et la responsabilité du PSDM / Notion de matériovigilance.
Environnement professionnel

Environnement professionnel
Les différents acteurs et différentes structures intervenant auprès du patient / Les différents matériels et services / Le rôle et les missions de l'intervenant et du garant / Les règles professionnelles, de bonnes pratiques et d'éthique / Les relations avec les différents acteurs au sein du parcours de soins / Les méthodes et modalités d'évaluation de connaissances sur les matériels délivrés par les intervenants.

Intervention auprès de la personne malade ou présentant une incapacité ou un handicap
Définition de la maladie et du handicap / Les modalités d'intervention dans un lieu privé, notion d'espace personnel, d'intimité / Les attitudes et comportements adaptés / Notions de base sur la communication et la relation à autrui / Le positionnement de chacun : intervenant et garant.

Référence : formation prévue par l'arrêté du 23 décembre 2011 relatif à la formation préparant à la fonction de prestataire de services et distributeurs de matériels, y compris les dispositifs médicaux, destinés à favoriser le retour à domicile et l'autonomie des personnes malades ou présentant une incapacité ou un handicap.

Éduquer et accompagner le patient pris en charge par un PSAD 4

DURÉE DU STAGE
En présentiel : 1 journée (7h)

PUBLIC CONCERNÉ
Toute personne travaillant dans une agence de PSAD, en contact régulier avec les patients.

NOMBRE DE PARTICIPANTS
→ Groupe jusqu'à 10 personnes en Intra.
→ En inter : 8 participants minimum et 12 maximum.
→ Sur mesure : sur devis.

PRÉ-REQUIS
Aucun.

À L'ISSUE DE LA FORMATION
→ Attestation individuelle de fin de formation (Art. L.6353-1 du Code du travail).
→ Attestation de présence.

MOYENS PÉDAGOGIQUES
→ Plateforme de formation.
→ Diaporama.
→ Supports pédagogiques des cours.

ÉVALUATION
Évaluation des acquis à l'issue de la formation à distance sous forme de Quizz.

CALENDRIER
100% E-Learning

COÛT DE LA FORMATION
→ Personne en Inter : sur devis.
→ Groupe en Intra : sur devis.
→ Formation sur mesure : sur devis.

Objectif

Formation théorico-pratique qui étudie les variables psychologiques, les freins, les leviers spécifiques à chaque pathologie, dans le but d'adapter le discours et la posture des intervenants à domicile. La finalité est d'améliorer l'observance et l'adhésion des patients et ainsi d'augmenter le nombre de prises en charge que les prescripteurs confient au PSAD.

Programme de la formation

→ Rappel des concepts cliniques de la pathologie.
→ Place des variables psychologiques comme facteur pronostique de l'observance du traitement, outils d'évaluation.
→ Identification des freins et des difficultés spécifiques au traitement de cette pathologie.
→ Identification des leviers d'apprentissage, de motivation, d'implication du patient dans son traitement : notion d'auto-soin.
→ Bases de coaching motivationnel et de psychologie positive qui permettront aux collaborateurs d'avoir un discours favorisant l'observance.
→ Outils d'adaptation du discours de l'intervenant auprès du patient, dans le but de l'accompagner au changement de posture et de comportement.
→ Jeux de rôle simulant une visite d'accompagnement chez le patient.

Le choix du thème de la formation se fait par pathologie
→ Respiratoire : O2, VNI, PPC, AVF
→ PNI : Parkinson, Diabète, Perfusion, Nutrition



HYGIÈNE et SÉCURITÉ 5

DURÉE DU STAGE
En 100% E-Learning (1h30)

PUBLIC CONCERNÉ
Toute personne travaillant dans une agence de PSAD.

NOMBRE DE PARTICIPANTS
Aucun minimum ni maximum.

PRÉ-REQUIS
Aucun.

À L'ISSUE DE LA FORMATION
→ Attestation individuelle de fin de formation (Art. L.6353-1 du Code du travail).
→ Attestation de présence.

MOYENS PÉDAGOGIQUES
→ Plateforme de formation.
→ Diaporama.
→ Supports pédagogiques des cours.

ÉVALUATION
Évaluation des acquis à l'issue de la formation à distance sous forme de Quizz.

CALENDRIER
Formation à distance

Objectif

Cette formation est théorique, elle est obligatoire pour le personnel des PSAD d'après l'arrêté du 16 juillet 2015 relatif aux bonnes pratiques de dispensation à domicile de l'oxygène à usage médical (JORF du 22 juillet 2015).

Programme de la formation

→ Gestion du risque infectieux au domicile des patients concernant le personnel du PSAD.
→ Gestion du risque infectieux à l'agence.
→ Gestion du risque infectieux au cours du transport.
→ Sécurité relative à la manutention.
→ Sécurité relative aux systèmes actifs et aux dispositifs médicaux hors oxygène.
→ Sécurité relative à la présence d'O2 médical.



Optimiser l'observance PPC par le télésuivi

6

DURÉE DU STAGE
1 journée (7 heures) en classe virtuelle animée en direct, prolongée par un suivi et un entraînement illimité sur AURA.

PUBLIC CONCERNÉ
téléconseillers et techniciens assurant le télésuivi des patients appareillés PPC ; équipes de plateau observance ; tout professionnel en charge du maintien de l'observance à distance.

NOMBRE DE PARTICIPANTS
8 à 12 participants, pour préserver la qualité des mises en situation.

PRÉ-REQUIS
Aucun.

À L'ISSUE DE LA FORMATION

→ Attestation individuelle de fin de formation (Art. L.6353-1 du Code du travail).
→ Attestation de présence.

MOYENS PÉDAGOGIQUES
→ Plateforme de formation.
→ Diaporama.
→ Supports pédagogiques des cours.

ÉVALUATION
Évaluation des acquis à l'issue de la formation à distance sous forme de Quizz.

CALENDRIER
Formation à distance

Présentation

Cette formation s'adresse aux professionnels en charge du suivi à distance des patients appareillés par Pression Positive Continue (PPC). Elle combine des compétences relationnelles et de communication avec la compréhension des enjeux financiers et réglementaires liés à la cotation (niveaux TL1, TL2, TL3).

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

→ Mener un appel de suivi structuré, de la phase de découverte jusqu'à l'engagement.
→ Poser des questions ouvertes qui font réellement parler le patient sur son vécu de la PPC.
→ Identifier les freins concrets à l'observance derrière les objections exprimées.
→ Répondre aux objections avec empathie, sans confrontation, grâce à la méthode CAP.
→ Relier la qualité de l'appel à l'enjeu de cotation : comprendre comment l'observance (seuil d'utilisation, fuites, événements résiduels) conditionne le passage en TL1 plutôt qu'en TL2/TL3.
→ Amener le patient à formuler lui-même un engagement concret et réaliste. Poursuivre son entraînement en autonomie sur la plateforme AURA.

Programme de la journée

Matin (3h30)
Comprendre, écouter, instaurer la confiance : Rôle du téléconseiller, cadre de la cotation (TL1/TL2/TL3), spécificités de la relation téléphonique, techniques de découverte du vécu du patient (sommeil, masque, confort) et exercices pratiques en binôme.

Après-midi (3h30)
Objections, observance et cotation : Application de la méthode CAP aux objections courantes, mise en lien de l'appel avec les critères de cotation, élaboration d'un script personnel et prise en main de la plateforme d'entraînement AURA avec une évaluation finale des acquis.



FORMER LES TÉLÉOPÉRATEURS PPC À LA PERFORMANCE

Transformez chaque appel de suivi en levier d'observance — et sécurisez le meilleur forfait de remboursement

AURA estlaplateforme d'entraînement par intelligence artificiellequi prépare vos téléopérateursàmener desappels d'accompagnement efficaces auprès des patients sous PPC. Simulation d'appels réels, tuteur expert disponible 24/7, situations difficiles maîtrisées : vos équipes s'entraînent autant qu'elles le veulent, sans mobiliser de formateur, pour faire progresser l'observance là où elle fait la différence.

20	24/7	∞	100%
profils patients, 20 tempéraments à affronter	tuteur et formateur IA toujours disponibles	appels simulés, sans limite ni formateur mobilisé	données hébergées eninterne, rien exposéàun tiers

Ce que fait AURA

S'entraîner face à de vrais patients

20 profils sous PPC — le résigné, le révolté, l'épuisée, le minimisateur… — avec leur niveau d'observance et de motivation. L'opérateur appelle, l'IA joue le patient et sa résistance, à plusieurs niveaux de difficulté.

Débloquer une situation au téléphone

Déni, découragement, colère, ambivalence « oui mais », pression d'un proche : l'opérateur décrit son cas, l'expert observance lui répond — quoi dire, avec quelle intention, et l'écueil à éviter.

Réviser avec un formateur IA

Un formateur disponible 24/7, nourri des modules de la formation du Dr Philippe Fauqué : revoir une notion, clarifier une distinction, demander des phrases-types, ou se faire tester.

Un retour immédiat et actionnable

Après chaque appel, l'opérateur reçoit ses points forts, ses axes de progrès et des formulations suggérées. Les acquis de la formation s'ancrent dans la pratique, séance après séance.

Pourquoi AURA change la donne

- ✓ **L'observance au cœur** — chaque entraînement vise le seuil qui conditionne le forfait.
- ✓ **Prolonge la formation** — l'entraînement continue bien après la journée présentielle.
- ✓ **Sans coût par appel** — entraînement illimité, pas de facturation à l'usage.
- ✓ **Autonomie totale** — les équipes s'entraînent sans mobiliser de formateur.
- ✓ **Contenu expert** — fondé sur les modules du Dr Philippe Fauqué.
- ✓ **Maîtrise des données** — plateforme maison, aucune donnée patient chez un tiers.

Le parcours de l'opérateur

1. **Je choisis** — un patientouunesituation
2. **Je m'entraîne** — appel simulé face à l'IA
3. **Je progresse** — retour immédiat et conseils
4. **Je performe** — meilleure observance patient

Programme d'accompagnement vers la Certification PSDM selon le référentiel HAS

7

AVËYA Formation vous propose un programme d'accompagnement complet et personnalisé pour réussir la certification PSDM (Prestation de Santé à Domicile et Médico-Sociale), qui deviendra obligatoire à compter de janvier 2025 selon le référentiel de la Haute Autorité de Santé (HAS).

OBJECTIFS DE LA FORMATION

→ Comprendre les exigences du référentiel HAS pour la certification PSDM. Mettre en place les processus et outils nécessaires pour répondre aux critères de certification.
→ Acquérir les compétences nécessaires pour maintenir et améliorer la qualité des prestations de santé à domicile.
→ Préparer efficacement l'audit de certification PSDM.

MÉTHODOLOGIE

Notre programme d'accompagnement repose sur une approche personnalisée et pratique, incluant :

→ Diagnostic initial : évaluation de l'état actuel de votre organisation par rapport aux exigences du référentiel HAS.
→ Plan d'action personnalisé : élaboration d'un plan d'action sur mesure pour combler les écarts identifiés et répondre aux critères de certification.
→ Formation pratique : séances de formation interactive animées par nos auditeurs formateurs expérimentés.
→ Suivi et accompagnement : support continu tout au long du processus de préparation à la certification.
→ Simulation d'audit : réalisation de simulations d'audits pour identifier les points d'amélioration avant l'audit officiel.

DURÉE DU STAGE

- 49h d'accompagnement
- 35h visio : accompagnement individualisé (formation, action) répartie au gré de l'entreprise et selon un planning souhaité par l'entreprise.
- 1 jour en présentiel : audit diagnostic avec compte rendu et plan d'action.
- 1 jour en présentiel : audit blanc, compte rendu et plan d'action.

PUBLIC CONCERNÉ

Structure PSDM.

MODALITÉS

Inter-entreprise puis suivi individualisé par structure.

OPTION

- Journée de préparation (vérification, modalités de présentation...).
- Présence le jour de l'audit de certification.
- Audit blanc supplémentaire.

PROGRAMME DE LA FORMATION

Diagnostic Initial

→ Rencontre avec votre équipe de direction et vos responsables de service.
→ Analyse des documents existants et des processus en place.
→ Rapport de diagnostic avec recommandations.

Plan d'Action Personnalisé

→ Définition des objectifs spécifiques à atteindre.
→ Élaboration d'un calendrier des actions à mener.
→ Affectation des responsabilités au sein de votre équipe.

Formation et Ateliers Pratiques

→ Module 1 : Introduction à la Certification PSDM et Référentiel HAS.
→ Module 2 : Gestion de la Qualité et Sécurité des Soins.
→ Module 3 : Audit Interne et Préparation à la Certification.

Suivi et Accompagnement Continu

→ Sessions de suivi régulières pour évaluer les progrès.
→ Ajustements et optimisations du plan d'action selon les besoins.

Simulation d'Audit et Préparation Finale

→ Réalisation de simulations d'audits par nos auditeurs formateurs.
→ Retour détaillé et conseils pour les améliorations nécessaires.
→ Préparation à l'audit final avec des séances de questions-réponses.

AVËYA FORMATION

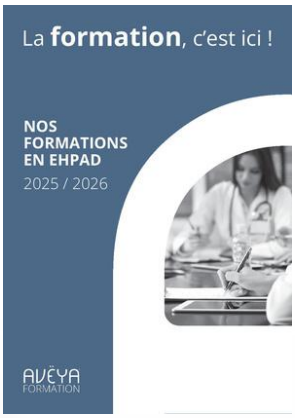
La **formation** c'est ici !

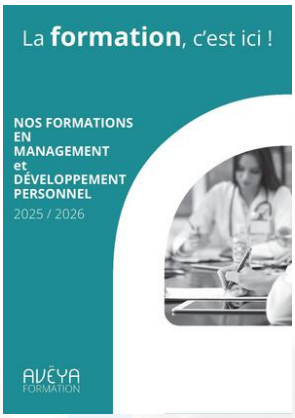
EXPLORER **NOS UNIVERS** DE FORMATION

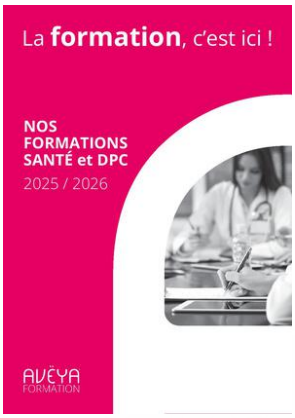
Parce que les besoins des professionnels évoluent et que les enjeux de santé, de management et d'accompagnement humain deviennent chaque jour plus exigeants, nous avons développé une **gamme complète de catalogues spécialisés**.
Chacun de ces univers a été pensé pour répondre précisément aux réalités du terrain, aux attentes des équipes et aux missions essentielles de chaque structure.

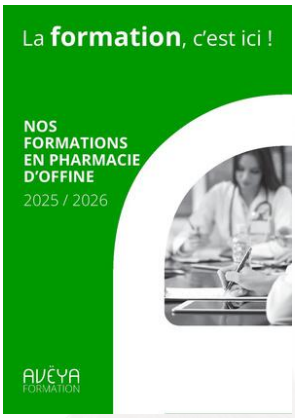
Que vous soyez acteur du soin, professionnel en officine, membre d'une équipe PSAD, collaborateur en EHPAD, ou engagé dans le management et le développement personnel, vous trouverez dans chacun de nos catalogues des **formations** conçues pour **renforcer vos compétences, sécuriser vos pratiques et accompagner durablement votre montée en expertise.**

Scannez simplement les **QR codes** ci-dessous pour découvrir l'ensemble de nos catalogues et accéder à des contenus adaptés, innovants et immédiatement opérationnels.









AVËYA FORMATION



14, avenue Joseph Honoré Isnard
ZA les Bois de Grasse
06130 Grasse
T 04 93 49 27 38
aveya-formation-sante.com