

# L'ACCUEIL DES PERSONNES EN DIFFICULTES / AGRESSIVES

## Contexte

Si les professionnels éducatifs et de soin des établissements médicosociaux sont bien outillés pour s'adapter aux publics qu'ils accompagnent de par leur formation initiale et la formation continue, il apparaît que les personnels administratifs et des services généraux sont souvent assez démunis confrontés à des comportements inattendus ou à la violence de certains usagers qu'ils sont amenés à accueillir ou croiser dans l'établissement.

## Objectifs de la formation

La formation vise à sensibiliser les professionnels aux caractéristiques des publics vulnérables et les outiller pour établir une communication de qualité.

« Etre capable de » :

- Accueillir les personnes de façon bienveillante
- Communiquer efficacement
- Faire face à des situations difficiles (agressivité, confusion)

**Durée** : 1 jour / 6 heures – 9h30-12h30 / 13h30-16h30

**Dates** : Formation inter-établissements :

**Bordeaux** : 10 juin 2025

Formation en intra sur demande

**Lieu** : Bordeaux / Poitiers / Brive

**Intervenante** :

Agathe SOUBIE, Psychologue du travail

**Tarif** :

Formation en inter : à partir de 140 € par jour et par personne

Formation en intra : de 1 000 € à 1 400 € par jour

**Nombre de participants** :

Groupe de 8 à 15 personnes (sinon nous consulter)

## Contenu

### Matin

- Les outils de la loi 2002-2 et les droits des usagers
- La bientraitance
- Techniques de communication

### Après-midi

- Définition du « bon accueil » et analyse de situations vécues
- Jeux de rôles : comment réagir à l'agressivité, à une demande confuse ?

## Public visé – Prérequis

Cette formation s'adresse au personnel administratif (accueil, comptabilité, ressources humaines) ou des services généraux (cuisines, entretien) et plus généralement aux professionnels qui n'ont pas été formés à l'accompagnement des publics vulnérables (handicap enfant ou adulte, protection de l'enfance, personnes âgées, personnes en inclusion sociale).

Pas de prérequis demandé.

## Dispositif pédagogique

Apports techniques avec diaporama, travaux en sous-groupes, exercices et jeux de rôles.

Les supports pédagogiques (diaporama, bibliographie, grilles d'analyse...) seront remis lors de la formation.

## Modalités d'évaluation

Voir modalités d'évaluation de la formation.