

# Formation : Accueil des personnes précaires ou en situation de détresse

Adopter les bonnes postures d'accueil

Formation pratique - 2j - 14h00 - Réf. PCJ

Prix : 1370 CHF H.T.

La qualité de l'accueil facilite l'accès des personnes précaires ou en situation de détresse. Cette formation vous propose les bonnes pratiques de communication à mettre en œuvre pour garantir la qualité de la relation et la mission de service public auprès de publics fragilisés.

## Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- ✓ Identifier et comprendre les spécificités des publics en situation de détresse ou de précarité
- ✓ Développer une posture assertive et empathique
- ✓ Utiliser les techniques assertives et de Communication NonViolente pour mener les situations d'accueil
- ✓ Gérer son stress et ses émotions avant, pendant et après les entretiens

## Public concerné

Agents chargés d'accueil, toute personne susceptible d'accueillir du public dans le cadre de sa mission de service public.

## Prérequis

Aucune connaissance particulière.

## Méthodes et moyens pédagogiques

### Travaux pratiques

Échanges et analyse des pratiques. Autodiagnostic. Mises en situation en lien avec le contexte des participants. Boîte à outils. Feuille de route.

### Méthodes pédagogiques

Méthodes pédagogiques actives et participatives. Alternance de théorie/pratique avec application au contexte et expériences des participants.

### PARTICIPANTS

Agents chargés d'accueil, toute personne susceptible d'accueillir du public dans le cadre de sa mission de service public.

### PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

### COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## Modalités d'évaluation

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## Programme de la formation

### 1 Accueillir un public précaire ou en détresse

- Définir ce que signifie "accueillir".
- Comprendre les spécificités des publics en situation précaire ou en situation de détresse.
- Cerner leurs attentes et besoins au moment de l'accueil.
- Prendre conscience du traitement automatique de l'information : sélection, distorsion, généralisation.
- Faire preuve de vigilance quant à ses propres perceptions et préjugés.
- Intégrer les appuis de la communication verbale et non verbale pour instaurer le dialogue.

#### Travaux pratiques

Répertorier les spécificités de l'accueil d'un public précaire et d'un public en situation de détresse.

### 2 Développer une attitude d'accueil adaptée

- Assurer un accueil physique bienveillant : discrétion, confidentialité...
- Renforcer son assertivité pour un accueil de qualité.
- Faire preuve d'ouverture et développer un état d'esprit positif.
- Se centrer sur son interlocuteur et développer l'empathie.
- Différencier empathie et sympathie et développer la distanciation.

#### Travaux pratiques

Autodiagnostic sur l'assertivité. Identifier les situations d'accueil ressenties comme difficiles en tant qu'agent. Concevoir des stratégies adaptées.

### 3 Utiliser l'écoute active pour faciliter l'expression d'une demande

- Passer de l'attitude "d'entendre" à celle "d'écouter".
- Questionner de façon appropriée pour clarifier la demande.
- Reformuler avec tact et précision la demande exprimée.

#### Travaux pratiques

À partir de situations concrètes d'accueil de personnes en situation précaire ou en détresse, s'entraîner à l'écoute active et à faciliter l'expression d'un besoin.

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les formations pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque formation ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le participant a bien assisté à la totalité de la session.

#### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

#### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse [psh-accueil@orsys.fr](mailto:psh-accueil@orsys.fr).

#### 4 Utiliser un langage apte à guider efficacement

- Utiliser la formulation positive et le présent.
- Éliminer les formulations parasites : jargon administratif complexe, expressions maladroites...
- Apporter une information claire et adaptée à la personne.
- Ajuster sa posture, son ton, sa voix.

##### Travaux pratiques

À partir de situations concrètes, trouver la posture et le langage adaptés.

#### 5 Gérer les situations difficiles

- Identifier ses émotions, les comprendre, les gérer.
- Contrôler ses émotions en retrouvant une respiration équilibrée.
- Faire face à un comportement violent.

##### Travaux pratiques

À partir de situations concrètes, s'entraîner à la gestion de situations difficiles.