



# Accueillir des personnes en situation de fragilité

## Formation présentielle

Durée : 7 heures

### PUBLIC

Personnels d'agence rencontrant quotidiennement dans le cadre de leurs pratiques des personnes en situation de fragilité

### LIEU

Sessions inter : Metz ou Paris  
Sessions intra : selon demande

### PRÉ-REQUIS

Maîtriser la langue française

### TARIF

Nous consulter

### CONTACT

ihc@batigere.fr  
03 87 39 57 03

### INTERVENANT

Formateur expert en gestion locative et relation client

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

1 / 1

Les personnes accueillies au sein des structures du réseau Batigère sont souvent fragilisées dans leur situation sociale et même de santé. Cette fragilité s'accompagne souvent d'une souffrance psychique associée ou non à d'autres problématiques de santé telles que des addictions, des psychopathologies, des soucis de comportement comme l'agressivité ou des propos décalés. Il s'agit d'une véritable complexité qui ne nous est pas étrangère pour autant et qui peut dérouter si on ne l'a pas travaillée.

- 1. Apport d'un langage commun et de clés de compréhension : santé mentale, maladie mentale, addictions, violences**
- 2. Travailler la question « d'habiter quelque part »**
- 3. Conseils et techniques pour gérer des situations d'agressivité, apprendre à prévenir et déjouer les conflits relationnels**
- 4. Clés de compréhension par rapport à la conduite du changement**
- 5. Débat au sujet de situations concrètes issues de la pratique des participants : respect, négociation, droits et obligations**

Réflexion sur les comportements des clients d'aujourd'hui et leurs raisons : défiance, menaces, grossièreté, exigences...

### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- ▶ Apporter quelques clés de lecture pour mieux situer les causes et conséquences de cette fragilité pour être mieux à même de l'aborder globalement dans le cadre de l'accueil physique ou téléphonique des personnes.

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- ▶ Le formateur alternera entre de la transmission de connaissances/compétences et les cas pratiques pour favoriser l'acquisition par les stagiaires.
- ▶ Matériel pédagogique : support de formation PPT.
- ▶ Activité interactive : temps d'échanges avec les participants.

### MODALITÉS DE POSITIONNEMENT ET D'ÉVALUATION

#### Modalités de positionnement :

- ▶ Entretien avec l'équipe pédagogique en amont et le client ou son représentant pour l'identification des besoins des bénéficiaires.
- ▶ Autopositionnement sur des compétences.
- ▶ Recueil des attentes des bénéficiaires par le formateur en début de session.

#### Modalités d'évaluation des acquis :

- ▶ Pendant la formation, validation des acquis en temps réel par le questionnement et la contribution des stagiaires.
- ▶ En clôture de session, bilan de fin de formation individuel réalisé par le formateur.
- ▶ Evaluation de la satisfaction à chaud.
- ▶ Evaluation du transfert des acquis en situation professionnelle via les évaluations à froid notamment dans le cadre des entretiens professionnels et annuels.
- ▶ Mise en place de mesures correctives si nécessaire.

### MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

- ▶ Pour accéder à cette formation, il faut en faire la demande lors des entretiens de développement ou lors de la campagne de recueil des besoins en formation.
- ▶ L'accord hiérarchique est nécessaire.
- ▶ Les délais d'accès sont variables et dépendent du calendrier des formations.

### PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- ▶ Nous sommes disponibles pour échanger avec vous sur vos besoins afin de mettre en place les solutions optimales pour vous accueillir.
- ▶ Merci de nous envoyer un message sur la boîte mail IHC.