

Durée : 2 jours.

Public :

Agents d'accueil, agents de guichet. Dernière MAJ : Avril 2024

Objectifs :

Connaître les facteurs de vulnérabilité (psychiques, sociaux, économiques) pour mieux appréhender l'accueil du public en difficulté.

Développer des aptitudes relationnelles pour une meilleure compréhension de l'autre.

Mettre en place une culture de décroisement au service de l'accueil des personnes vulnérables.

Pré-requis :

Etre en situation d'accueil

Méthodes :

Le programme se compose d'un enseignement théorique et pratique. Confrontation à des situations concrètes et favoriser la discussion autour des pratiques ainsi que la mise en œuvre de leurs acquis théoriques.

Évaluation :

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices, mise en situation et étude de cas à réaliser. Le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis ou non par le stagiaire.

Dernière MAJ : Avril 2024

Connaître les facteurs de vulnérabilité sociale

Qu'est-ce que la vulnérabilité sociale : lien social, exil et migration

Les faits, les croyances, les préjugés, la peur, l'indifférence

Les représentations individuelles et collectives de la vulnérabilité sociale

Différencier vulnérabilité sociale et vulnérabilité psychique

La dimension éthique et réglementaire dans l'accueil des personnes vulnérables

La connaissance des dispositifs de couverture sociale et de solidarité existants

Identifier et repérer les besoins d'une personne en situation de vulnérabilité sociale

Connaître la fragilité psycho-sociale pour mieux détecter une personne en situation de vulnérabilité sociale

Développer son écoute, son empathie, sa congruence

Utiliser les outils et techniques et outils adaptés

Connaître les spécificités selon le public : personne âgée, SDF, mineur, personne souffrant de pathologie psychiatrique, ?

Adapter son accueil en fonction des besoins spécifiques de la personne

Connaître les fondamentaux de la communication verbale et non-verbale nécessaire à la fonction d'accueil

Acquérir les bons réflexes pour adopter une posture naturelle

Adapter sa façon de en fonction de la personne vulnérable

Etre vigilant sur le respect de la personne

Maîtriser les savoir-faire et savoir-être indispensables au poste

Connaître les dispositifs d'accompagnement pour mieux accompagner

Identifier les structures adaptées externes mobilisables selon la situation de vulnérabilité de la personne

Renseigner la personne et l'accompagner dans la démarche