



**FORMATION
CONTINUE**



ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE FRAGILITÉ (SANTÉ ET SERVICES PUBLICS)

L'accueil des personnes en situation de fragilité nécessite une approche humaine et adaptée. Comprendre leurs besoins spécifiques, adapter son attitude et garantir un environnement bienveillant sont autant de compétences essentielles. Cette formation vous permet de développer une communication rassurante et de gérer des situations délicates avec tact et sensibilité.

Informations pratiques

- Objectifs : Savoir adapter son accueil pour les personnes en situation de vulnérabilité ou de fragilité
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Développer des compétences en communication empathique et adaptée pour répondre aux besoins spécifiques, Savoir adapter son langage et son attitude face à des publics vulnérables, Assurer un environnement rassurant et inclusif
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas, Ateliers pratiques, Échanges en groupe
- Modalités d'évaluation : QCM et mises en situation
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Maîtrise des techniques de communication bienveillante
- Capacité à gérer des situations délicates
- Savoir orienter et accompagner efficacement les personnes vers les services et aides adaptés
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



Votre Contact



05.58.05.44.81
formation@landes.cci.fr



www.landes.cci.fr

DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Comprendre la fragilité et ses impacts sur l'accueil

- Définir la fragilité : aspects sociaux, médicaux et psychologiques
- Identifier les besoins spécifiques des publics en situation de vulnérabilité
- Prendre en compte les enjeux éthiques et la posture professionnelle à adapter

2- Techniques de communication et posture bienveillante

- Développer une écoute active et empathique
- Utiliser un langage simple et accessible, adapté aux différentes fragilités
- Appliquer des techniques de gestion du stress et des émotions pour favoriser un échange apaisé

3- Adapter l'accueil aux différents types de fragilité

- Accueillir une personne en situation de handicap (moteur, sensoriel, mental)
- Gérer l'accueil de personnes en détresse psychologique ou sociale
- Réagir face aux difficultés de communication

4- Gestion des situations sensibles et orientation

- Faire face à des comportements anxieux, agressifs ou en détresse
- Connaître les ressources et dispositifs d'aide pour orienter efficacement les personnes
- Assurer un accompagnement respectueux et inclusif dans les services publics et médicaux

5- Mises en situation et études de cas

- Simulation d'accueil de personnes en situation de fragilité
- Exercices de reformulation et gestion des émotions
- Debriefing et analyse des bonnes pratiques