

# SOUTENIR LES AGENTS D'ACCUEIL AU REGARD DES NOUVEAUX COMPORTEMENTS OBSERVÉS



**OBJECTIF OPÉRATIONNEL :** Retrouver une sérénité dans ses missions d'accueil en se sentant en capacité de gérer les situations difficiles.



**FORMATION OUVERTE  
À TOUTE PERSONNE EN  
SITUATION DE HANDICAP**

## CONTENU

### Comprendre les comportements agressifs

- Définition
- Contextualisation
- Différencier du délire

### Repenser ses processus d'accueil

- Réflexion sur les processus en cours
- Quels axes d'amélioration

### Mise en perspective

- Aborder des situations rencontrées
- En tirer des enseignements positifs et négatifs
- Sortir des axes d'amélioration applicable
- Repenser sa posture d'accueil et ses procédures

## OBJECTIFS

- Interroger l'ensemble du processus d'accueil
- Savoir différencier le délire de l'agressivité
- Appliquer quelques techniques pour faire baisser la pression
- S'entraîner à faire face à des situations difficiles

## MOYENS PÉDAGOGIQUES & TECHNIQUES

- Un formateur spécialisé dans les troubles psychiques garant d'un cadre bienveillant et d'échanges sans tabous
- Support pédagogique alternant de l'information descendante, des illustrations vidéos et des mises en situation
- Mise en exergue de l'intelligence collective pour réfléchir conjointement aux axes d'amélioration

**TARIF : 2 800 € net de TVA**

*Hors frais de déplacement*

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

### PUBLIC

Tout public

### PRÉ-REQUIS

Exercer des missions d'accueil dans le cadre de ses fonctions

### DURÉE

2 jours (14h)

### NB DE PARTICIPANTS

6/12

### MODALITÉS

Présentiel

### DÉLAI D'ACCÈS

2 semaines

## LES + DE LA FORMATION

Formation qui s'appuie sur les remontées terrain pour aider à construire une nouvelle dynamique. Des techniques pour faire redescendre la tension, issues de l'expérience terrain, vous seront enseignées.

**VOUS SOUHAITEZ RÉALISER CETTE FORMATION ?**

06 28 25 47 35 - e.girod@coedia.fr - www.coedia.fr