

PROFESSIONNELLE ET GESTION DE SITUATIONS DIFFICILES EN ACCUEIL

Au regard d'un handicap encore tabou, méconnu et « invisible », il apparaît nécessaire d'acquérir des connaissances et de développer des compétences spécifiques pour accueillir et accompagner vers l'emploi les personnes concernées par un trouble psychique.

En dehors des personnes acceptant mieux leur handicap, suivies médicalement et/ou stabilisées, il est possible d'être confronté à des personnes atteintes de troubles dont les comportements sont jugés « difficiles ». En tant qu'agent ou salarié en charge d'un service accueillant du « grand public », le risque de devoir faire face à des incivilités, menaces ou agressions, prédomine. Face à ces troubles, les professionnels exerçant des missions d'accueil doivent pouvoir gérer les situations sans se mettre en danger. Il convient alors d'intégrer des outils permettant d'adapter sa posture, son discours, ses actions.

Mis à jour le 25/07/26

Objectifs pédagogiques

- Développer ses compétences, identifier et mettre en œuvre des techniques de compensation pour accueillir en emploi un.e collaborateur.trice concerné.e par un handicap psychique.
- Acquérir une posture pour mieux faire face, dans un service recevant du public, à des usagers souffrant de trouble du comportement et/ou de troubles psychiques perçus comme inquiétants.

Publics concernés

Agents d'accueil, personnel administratif, secrétaires médicales, ...)

Méthode, moyens pédagogiques

- Pédagogie active et participative
- Jeux pédagogiques (Quizz, Matching, photolangage...)
- Mises en situation
- La réussite de l'apprenant est favorisée par un diagnostic préalable, une alternance d'apports théoriques et de situations concrètes, une progression pédagogique et un partage de vécus

Téléphone portable ou ordinateur avec connexion Internet requis

Le + de la formation :

- Approche participative et ludique
- Apport de vécu expérientiel autour de l'apparition d'un trouble psychique

Le programme



Handicap psychique, de quoi parle-t-on ?

- Les représentations du handicap psychique et des personnes atteintes de trouble psychique
- Santé mentale VS trouble psychique
- Repères, définitions et caractéristiques des troubles

Les troubles psychiques et le travail

- Conséquences des troubles : Les points de fragilité et difficultés susceptibles d'être rencontrés
- Les solutions et moyens de compensation possibles du handicap

Les troubles psychiques face au public

- Les principales difficultés susceptibles d'être rencontrées dans les lieux recevant du public

Les facteurs-clé favorisant de bons rapports avec les personnes souffrant de trouble psychique et facilitant le désamorçage de situations difficiles face à des troubles du comportement perçus comme inquiétants

- Etablir la relation de confiance et le bon « rapport »
- Adapter sa posture et exploiter les techniques d'intervention répondant aux besoins des personnes

Prévention et gestion des situations de crise

- **Durée** : 2 jours (14 h)
- **Dates et horaires** : A définir
- **Modalité** : Présentiel
- **Lieu** : A définir
- **Nombre de participants** : De 6 à 14 personnes
- **Prérequis** : Aucun
- **Accessibilité personnes en situation de handicap** :
Le parcours de formation peut être individualisé par l'accompagnement d'un référent handicap
- **Evaluation des acquis à chaud** : Une attestation mentionnant les objectifs atteints sera remise au participant contre signature

Intervenants (en binôme) :

- Une formatrice expérimentée, formée au Premiers Secours en Santé Mentale Jeunes (PSSM)
- Coanimation : Une personne concernée par un handicap psychique (Pair-aidance et témoignage)

Information/ Contacts :

BALISE PSY – Pôle Formation

Site Internet : www.balise-psy.re

Mail : p.allard@balise-psy.re

Tel : 0292 11 20 83 - Port. : 06 93 93 64 84

NDA : 04973584997 - SIRET : 920 105 830 000 29