

ACCUEILLIR LES PUBLICS EN DETRESSE OU EN SITUATION DE PRECARITE

Ce que vous vivez

Dans votre mission d'accueil, vous êtes parfois confronté à des usagers en détresse ou en situation de précarité. Leurs émotions et leurs demandes peuvent être difficiles à gérer, et votre posture professionnelle est essentielle pour maintenir une relation humaine tout en respectant le cadre administratif.

Pour qui

Pour les agents en contact avec le public dans le cadre d'un service public : accueil physique ou téléphonique, accompagnement social, administratif ou médical.

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance selon les besoins de votre structure

1 390 € HT

Objectifs de la formation

- Identifier ses propres stéréotypes et réactions automatiques
- Reconnaître les signaux émotionnels chez soi et chez l'utilisateur
- Pratiquer une communication claire, empathique et respectueuse du cadre administratif
- Gérer les situations tendues avec assertivité
- Mettre en œuvre des techniques de régulation émotionnelle et protéger son équilibre personnel

Méthodes pédagogiques

- Apports ciblés
- Études de cas et situations vécues
- Jeux de rôles, feedback croisé, analyse de pratique
- Exercices de respiration consciente, ancrage corporel, recentrage
- Élaboration d'un plan d'actions

Modalités d'évaluation

- Recueil d'attentes et analyse des besoins (avant la formation)
- Observation et évaluation des mises en situation
- Analyse des pratiques professionnelles et retour croisé entre pairs

Contenu de la formation

Accueillir des publics en grande difficulté

- Repères sur les types de précarité : sociale, administrative, psychologique, familiale
- Usagers en errance, en rupture ou en situation de perte de repères

Posture d'accueil : se situer entre empathie et cadre

- Identifier ses propres représentations ou jugements automatiques
- Clarifier son rôle : être soutenant sans se substituer aux dispositifs spécialisés
- Rester présent sans s'épuiser : la juste distance professionnelle

Gérer ses émotions et se réguler en situation sensible

- L'impact émotionnel : surcharge, impuissance, fatigue compassionnelle
- Identifier les signaux émotionnels précoces : colère, peur, impuissance, saturation...
- Techniques d'auto-régulation immédiate : respiration, ancrage, recentrage
- Prévenir l'épuisement émotionnel après un entretien difficile

Communiquer efficacement avec une personne en détresse

- Reformuler, questionner avec tact, nommer les émotions
- Maîtriser les techniques de base de l'assertivité
- Pratiquer la communication non violente adaptée au contexte professionnel
- Savoir dire non sans blesser ni juger : l'autorité bienveillante

Gérer les situations tendues ou déstabilisantes

- Demande insistante ou hors cadre, agressivité, désespoir, incohérence du discours...
- Pratiquer la désescalade verbale
- Savoir alerter ou relayer vers les professionnels adaptés

Construire son plan d'actions et prendre soin de soi dans la durée

- Identification des situations à risques pour soi
- Stratégies d'anticipation et de soutien entre collègues
- Plan d'actions personnel : comportements à ancrer, ressources à mobiliser

Profil de l'intervenant

Formateur ou formatrice spécialisée dans l'accueil de publics en situation de précarité, avec une forte expertise dans la gestion des émotions et la régulation des tensions. Expérience confirmée en accompagnement d'agents publics dans des contextes émotionnellement complexes.

Accessibilité

Nous nous engageons à rendre cette formation accessible, avec des supports adaptés et des aménagements possibles selon les besoins de chaque participant.