

Fiabiliser l'accueil de tous les publics, préserver les équipes

Ajuster sans savoir — et ne jamais prêter d'intention.



DURÉE

1 jour — 7 h



MODALITÉ

Présentiel ou classe virtuelle



PUBLIC

Agents d'accueil, contact usagers



TARIF

Sur devis

1 Objectifs pédagogiques



À l'issue de la formation, le participant est capable de :

- ✓ Distinguer, sur une situation de travail réelle, un comportement observable du besoin sous-jacent, sans poser ni suggérer de diagnostic.
- ✓ Expliquer le coût de la compensation à partir de la séquence vécue, pour comprendre un comportement d'usager sans en chercher la cause.
- ✓ Ajuster un accueil sans connaître la cause du comportement et sans diagnostiquer.
- ✓ Mobiliser le principe « ne pas prêter d'intention » comme protection de l'agent face à l'agressivité.
- ✓ Élaborer, à partir d'accueils réels, des gestes d'accueil applicables à tous sans tri préalable, articulant anticipation des besoins et points de vigilance.

2 Contenu & déroulé



MATIN — TRONC COMMUN (3 H 30)

- Travailler ses représentations du handicap : distinguer handicap visible et handicap invisible.
- Comprendre les besoins invisibles et éprouver le coût de la compensation.
- Distinguer un comportement observable d'un besoin — sans jamais diagnostiquer.

APRÈS-MIDI — MODULE MÉTIER EMPLOYÉS FACE PUBLIC (3 H 30)

- Isoler le moment où l'accueil bascule vers l'interprétation.
- Ajuster sans savoir : des gestes qui ne supposent aucune hypothèse.
- S'entraîner sous contrainte de temps réelle, file qui attend.
- Construire des gestes d'accueil applicables à tous, sans tri.

3 Modalités pédagogiques & pratiques



PUBLIC VISÉ

Agents d'accueil, guichetiers, personnels en contact usagers ou clients

EFFECTIF

6 à 15 participants

VERSIONS

Présentiel ou classe virtuelle · en intra uniquement

HORAIRES

7 h

PRÉREQUIS

Aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active : analyse de récits réels, banc d'essai sous minuteur, reformulations, gestes d'accueil collectifs

RECUEIL DES BESOINS

Questionnaire et/ou entretien en amont de la formation

DÉLAI D'ACCÈS

À partir de 15 jours ouvrés après validation

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Auto-positionnement entrée et sortie de formation ; mises en pratique en séance ; évaluation des acquis en fin de formation (test coté par objectif) ; satisfaction à chaud (en fin de formation) ; satisfaction à froid (à distance de la formation)

VALIDATION

Attestation de fin de formation

4 Tarif & financement



Tarif sur devis — chaque intervention est chiffrée selon l'effectif, le format et le lieu. Nous consulter pour un devis personnalisé.

Inscription & contact

✉ contact@accesscya.fr

☎ 06 88 75 69 68



Accessibilité — un engagement, pas une option

Formations conçues selon les principes de l'accessibilité pédagogique : supports lisibles et structurés, consignes explicites, alternance des canaux, possibilité de demander une pause à tout moment. Toute situation nécessitant un aménagement est étudiée sans justificatif médical ni diagnostic, qu'il soit signalé en amont ou pendant la formation.

Carine Fayssat, référente handicap · contact@accesscya.fr · 06 44 23 06 41