

## PROGRAMME DE FORMATION

Les coûts pédagogiques de ces formations sont intégralement pris en charge par le fonds de formation.

### Détecter les situations de crise pour mieux les appréhender

*Au quotidien, les équipes rencontrent des difficultés avec les locataires. La plupart trouve une issue rapide, d'autres peuvent s'amplifier et générer une « situation à risque » puis se transformer « en crise ».*

*Ces situations impactent les collaborateurs, affaiblissent potentiellement leur efficacité et leur motivation, voire peuvent endommager la notoriété de l'entreprise.*

*Afin d'anticiper sur ces événements et maintenir l'image de l'entreprise, il est nécessaire d'accompagner les collaborateurs et de les sensibiliser à l'apparition et à la gestion de ces situations en amont.*

#### Objectifs de la formation :

Permettre aux personnels de proximité et chargés d'accueil de :

- mieux comprendre les locataires atteints de troubles de santé mentale,
- choisir des comportements adaptés aux différentes problématiques rencontrées,
- connaître ses limites d'intervention,
- identifier les acteurs institutionnels à solliciter

#### Public visé :

Personnels de proximité et chargés d'accueil

**Nombre de stagiaires : 12**

**Nombre de jours : 1**

**Organisme de formation : CEFLU**

#### Contenu pédagogique

##### 1 – Positionnement du professionnel de terrain :

- Exercice de photolangage
- Évocation des problématiques rencontrées et de la posture adoptée

##### 2 – Principaux troubles du comportement et pathologies :

- Syndrome de Diogène
- Schizophrénie
- Paranoïa
- Maladie d'Alzheimer et autres démences
- Définition – Description – Risques associés – Conduite à tenir

##### 3 – Conduites addictives : Drogues et Alcool

- Qu'est-ce que l'usage nocif ?
- Quels effets sur le comportement ?
- Stratégie de communication et conduite à tenir.

##### 4 – L'intervention du bailleur et de ses représentants de terrain :

- Connaître le champ d'intervention et les limites
- Prévenir les troubles du voisinage
- Anticiper les comportements agressifs d'autrui – Savoir se protéger

##### 5 – Connaître et solliciter les partenaires internes et institutionnels

- Intra entreprise
- Externe : services sociaux ; services d'urgence ; familles ; associations ...