



Accueillir avec bienveillance les personnes en situation de vulnérabilité : Le rôle clé des agents d'accueil

Cette formation vise à sensibiliser les agents d'accueil aux situations de vulnérabilité des seniors, qui représentent une part croissante de la population reçue en mairie. Les participants apprendront à repérer les signes de fragilité, de maltraitance, de dépression et de risque suicidaire pour mieux orienter les personnes âgées vers les dispositifs adaptés. La solitude et l'isolement, facteurs majeurs d'aggravation de la vulnérabilité, seront particulièrement mise en lumière. L'accent sera mis sur la personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement afin de garantir une réponse plus individualisée, adaptée et humaine à chaque situation. Enfin, les agents renforceront leur posture professionnelle, savoir-être et savoir-faire pour devenir de véritables acteurs de prévention et de coordination au sein de la collectivité.

Prérequis :

- Être salarié à la mairie

Public :

- Tous les personnels intervenants dans les services d'accueil

Objectif :

- Identifier les différentes catégories de seniors et leurs spécificités (jeunes retraités, personnes très âgées, dépendantes, isolées...).
- Adapter l'environnement au moment de l'accueil et adapter sa posture.
- Adapter l'accueil et l'accompagnement en fonction des besoins et du vécu de chaque usager (personnalisation de la relation d'aide).
- Repérer les signes de fragilité, de vulnérabilité sociale et psychologique (solitude, isolement, précarité...).
- Détecter les indices de dépression et de risque suicidaire chez les personnes âgées.
- Comprendre l'impact de la solitude comme facteur aggravant de vulnérabilité.
- Analyser les situations à risque (maltraitance, perte d'autonomie, précarité...).
- Orienter vers les dispositifs d'aide, de soutien et les partenaires compétents.
- Proposer la participation à des actions collectives de prévention et d'accompagnement

Date de mise à jour : 14/08/2025

Moyens pédagogiques :

- Un ordinateur et un vidéoprojecteur pour la projection de diaporama et de vidéos
- Mise à disposition d'une salle adaptée au nombre de stagiaires

Moyens pour suivre l'exécution de l'action :

- Une feuille de présence remise par le formateur est signée par chaque stagiaire par demi-journée

Moyens pour apprécier les résultats :

- A l'issue de la formation, un contrôle écrit et oral des acquis est réalisé par le formateur.
- A l'issue de la formation, le stagiaire remplit le questionnaire de satisfaction de la formation

Méthode :

- Jeux de rôles, mises en situation
- Analyse de situation
- Outils théoriques et ludiques pour la mise en œuvre

Duré :

- 1 jour (7h00) sur site

Formateur :

- Delphine Dupré-Lévêque, Docteure en anthropologie, gérontologue

Date de mise à jour : 14/08/2025

Contenu :

- Permettre aux agents de mieux comprendre la diversité des publics vulnérables qu'ils reçoivent, notamment les personnes âgées en situation d'isolement ou de fragilité.
- Leur apporter des outils concrets pour améliorer les postures au moment de l'accueil, repérer les signes de vulnérabilité, de maltraitance, de dépression ou de risque suicidaire afin d'intervenir de manière adaptée et sécurisée.
- Renforcer leur posture professionnelle bienveillante, empathique et respectueuse, essentielle pour un accueil personnalisé et humain.
- Favoriser une meilleure orientation des usagers vers les services et dispositifs compétents, en consolidant les réseaux partenariaux locaux.
- Contribuer à faire de l'accueil un véritable levier de prévention, d'accompagnement et de coordination au sein des collectivités territoriales.

Méthodologie :

- Approche théorique
- Mises en situation
- Appropriation des outils
- Connaissance de l'environnement

Nombre de participants :

- 15 stagiaires maximum

Lieu :

- Sur place au sein de la structure

Contact et Modalité d'accès :

Pour toutes informations ou inscription contacter nous :

- par mail : ilex.fc@gmail.com
- par téléphone : + 33 6 75 17 47 84

Un projet, une suggestion, une réclamation ? N'hésitez pas à nous contacter, nous vous répondons sous 24-48h.

Date de mise à jour : 14/08/2025

Délai d'accès :

- Lors de votre inscription, nous convenons ensemble la date de votre session de formation en fonction de vos disponibilités et de celles de nos formateurs (minimum de 15 jours à compter de la signature de la convention.)

Tarifs :

- A partir de 100 € par jour et par stagiaire

Accessibilité :

- Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. En amont de la formation, nous définissons ensemble comment vous proposer le parcours le plus adapté.

Date de mise à jour : 14/08/2025