



# PROGRAMME DE FORMATION

## Gestion des accueils difficiles Et notamment ceux impliquant des conduites addictives

### Objectifs généraux

Faciliter les conditions d'accueil des secrétaires et agents d'accueil du travail social

### Objectifs opérationnels et compétences visées

- Identifier les facteurs de vulnérabilité et d'agressivité des publics accueillis
- Adopter des attitudes professionnelles positives pour réduire les situations difficiles.
- Gérer les situations d'accueil difficiles par la mise en place de techniques de communication adaptées



### Public visé

- Professionnels exerçant des fonctions d'accueil dans les structures sociales et médico-sociales

### Pré-requis ou niveau de connaissance préalablement requis

Aucun pré-requis



**ORGANISME  
DE FORMATION**

#### Organisme de formation de l'ANPAA

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11751183675 auprès du préfet de la Région Ile-de-France. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État (L. 6352-12 du code du travail) • Mise à jour le 11.04.22

SITE ILE-DE-FRANCE-SIEGE-OUTRE MER

[www.addictions-france.org](http://www.addictions-france.org)

[Formation-Idf-Reunion@addictions-france.org](mailto:Formation-Idf-Reunion@addictions-france.org)

ANPAA - 20 rue Saint-Fiacre, 75002 Paris • Tél. : 01 42 33 51 04

**Suivez-nous sur :**

@addictionsFr

Association Addictions France

Association Addictions France

## Modalités et dispositif d'accueil

- **Durée** : 2 jours / 14 heures
- **Date** : 23 et 24 mai 2022
- **Type de formation** :  
présentielle
- **Nombre de stagiaires** : 12
- **Lieu** : Institut de Promotion de la Santé  
3, Place de la Mairie 78190 TRAPPES
- **Repas** : à votre charge
- **Inclusion et handicap** : nous sommes disponibles pour échanger avec vous et rechercher ensemble des solutions pour vous accueillir.

### Éléments optionnels

- Personne à contacter : Laurent DOUCHET  
01.30.50.28.25

## Moyens pédagogiques techniques et d'encadrement



- Alternance entre contenu théorique et mise en pratique.
- Mobilisation des outils pédagogiques suivants : support de formation PPT et activités interactives tels que photo-concept, brainstorming, Méta-plan, Technique de Delphes, documentaire, présentation d'outils : court-métrage, jeux pédagogiques
- Remise d'une documentation pédagogique aux stagiaires et accès aux ressources documentaires accessibles sur le site de l'organisme de formation : diaporama papier, bibliographie / filmographie, règles 3, 6, 9, 12 de Serge Tisseron
- Remise d'une attestation de fin de formation à l'issue de la formation



**ORGANISME  
DE FORMATION**

#### Organisme de formation de l'ANPAA

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11751183675 auprès du préfet de la Région Ile-de-France. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État (L. 6352-12 du code du travail) • Mise à jour le 11/04/2022

SITE ILE-DE-FRANCE-SIEGE-OUTRE MER

[www.addictions-france.org](http://www.addictions-france.org) •

[Formation-Idf-Reunion@addictions-france.org](mailto:Formation-Idf-Reunion@addictions-france.org)

ANPAA - 20 rue Saint-Fiacre, 75002 Paris • Tél. : 01 42 33 51 04

*Suivez-nous sur :*

@addictionsFr

Association Addictions France

Association Addictions France

## Modalités d'évaluation du positionnement et des acquis

- **Avant la formation**  
Recueil et évaluation des connaissances et/ou compétences
- **Pendant la formation**  
Validation des acquis en temps réel à travers des quiz, des mises en situation, des exercices de reformulation.
- **Après la formation**  
Évaluation à chaud des acquis qui peut être complétée, dans le cadre des formations intra, par une évaluation à froid.

## Modalités d'évaluation et d'amélioration continue

- Évaluation de la satisfaction à chaud.
- Les évaluations font l'objet d'une analyse systématique et entraînent la mise en place de mesures correctives si nécessaire en fonction des retours et attentes.



## Intervenants

Laurent DOUCHET, Chargé de prévention et Formateur en Addictologie

## Contact et tarif

- Formation subventionnée SQY
- Pour toute information complémentaire, contacter :  
[Formation-Idf-Reunion@addictionsfrance.org](mailto:Formation-Idf-Reunion@addictionsfrance.org)  
ou [laurent.douchet@addictions-france.org](mailto:laurent.douchet@addictions-france.org)

## Modalités d'inscription

Institut de promotion de la Santé  
Contact : Adeline CHEVALLIER  
01.30.16.17.80



**ORGANISME  
DE FORMATION**

### Organisme de formation de l'ANPAA


Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11751183675 auprès du préfet de la Région Ile-de-France. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État (L. 6352-12 du code du travail) • Mise à jour le 11.04.22

SITE ILE-DE-FRANCE-SIEGE-OUTRE MER  
[www.addictions-france.org](http://www.addictions-france.org)

[Formation-Idf-Reunion@addictions-france.org](mailto:Formation-Idf-Reunion@addictions-france.org)

ANPAA - 20 rue Saint-Fiacre, 75002 Paris • Tél. : 01 42 33 51 04

**Suivez-nous sur :**

 @addictionsFr  
 Association Addictions France  
 Association Addictions France

# Éléments de contenu

SEQUENCE INTRODUCTIVE  
**Présentation du contexte, des objectifs et prise en compte des attentes**

SEQUENCE N°1  
**La communication : freins et leviers**

---

- Les facteurs de vulnérabilité et d'agressivité (Focus sur les conduites addictives)
- Les leviers dans la communication
- L'environnement de l'accueil

SEQUENCE N°2  
**Le positionnement professionnel**

---

- Les attitudes et contre-attitudes dans la relation d'aide
- Posture professionnelle au travers de l'analyse transactionnelle

SEQUENCE N°3  
**Les stratégies pour améliorer la communication**

---

- Les bases de l'entretien motivationnel : Questions ouvertes, Reflet, Valorisation



SEQUENCE FINALE  
**Évaluer les acquis de la formation**  
**Évaluer la satisfaction**  
**Clôturer la formation**



**ORGANISME  
DE FORMATION**

## Organisme de formation de l'ANPAA

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11751183675 auprès du préfet de la Région Ile-de-France. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État (L. 6352-12 du code du travail) • Mise à jour le 11.04.22

SITE ILE-DE-FRANCE-SIEGE-OUTRE MER  
**[www.addictions-france.org](http://www.addictions-france.org)**

**[Formation-ldf-Reunion@addictions-france.org](mailto:Formation-ldf-Reunion@addictions-france.org)**

ANPAA - 20 rue Saint-Fiacre, 75002 Paris • Tél. : 01 42 33 51 04

**Suivez-nous sur :**

@addictionsFr  
 Association Addictions France  
 Association Addictions France