

C0170

2 JOURS

GESTION DE PROXIMITÉ RELATION AVEC LES HABITANTS ET ACTION SOCIALE

# COMMUNICATION ADAPTÉE AUX PERSONNES ÂGÉES

## ENJEUX

La clientèle âgée représente en moyenne un locataire sur trois. Cette croissance exponentielle de la population âgée doit être prise en compte par les organismes qui s'engagent dans des démarches de qualité de service où l'accueil et l'accompagnement des locataires jouent un rôle prépondérant. Pour les personnels en lien avec les locataires, il devient essentiel de comprendre les attentes et les besoins liés à l'âge et d'adapter son mode de communication.

## PUBLIC

Chargé d'accueil. Personnel de proximité. Conseiller social. Responsable d'agence. Tout personnel en relation directe avec la clientèle.

## OBJECTIFS

- › définir les attentes et les besoins inhérents à l'avancée en âge
- › adapter sa communication en fonction des comportements et des situations rencontrées
- › construire le déroulé d'une action gérontologique coordonnée autour de la personne âgée et de sa problématique
- › identifier les aides mobilisables et les partenaires possibles.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Des apports théoriques permettront de situer la problématique de l'âge.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Laurence PETIN, Consultante-formatrice spécialisée sur les thématiques liées au public âgé.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

10 et 11 avril 2025  
18 et 19 novembre 2025

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

- À la rencontre de votre formateur
- Quels objectifs souhaitez-vous atteindre grâce à cette formation ?
- Suivez votre module elearning  (détail p. 34)

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **Comprendre les spécificités de l'âge pour adapter sa communication**
  - › repérer les éléments démographiques, socio-économiques et socioculturels
  - › appréhender la personne âgée à travers différentes typologies
  - › comprendre le processus de vieillissement et l'évolution des habitudes de vie
  - › identifier les besoins spécifiques et les incapacités liés à l'âge
  - › appréhender le système de valeur des personnes
- **Pratiquer l'écoute active**
  - › observer sa façon de communiquer
  - › écouter les émotions
  - › être en capacité de reformuler, synthétiser
  - › gérer les situations difficiles
- **Construire une relation adaptée pour permettre l'expression des besoins des personnes**
  - › travailler sur ses propres représentations de la vieillesse
  - › permettre et encourager l'expression des besoins de la personne
  - › valoriser le réseau de la personne
  - › s'appuyer sur des professionnels de la gérontologie
- **Se situer dans une logique de service**
  - › répondre aux engagements de service
  - › saisir les liens existants entre vieillissement et sous-occupation, parcours résidentiels, mixité sociale, rapports entre les générations
  - › repérer les signes de fragilité et d'isolement
  - › tisser des partenariats pluridisciplinaires (médico-social, sanitaire, caisses de retraite)
- **Se poser la question des limites du champ d'action**
  - › responsabilité des personnels en lien avec la personne âgée
  - › réflexion sur sa posture professionnelle.

### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

- Qu'ai-je retenu de ma formation ?
- Les ressources pédagogiques qui m'accompagnent

**PRIX NET : 1500 EUROS** - 14 h de formation

Ce prix comprend l'accès à notre plateforme de formation ESPACE47.

Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 06 60 98 97 91. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

Personne en situation de handicap : contacter Cécile CROQUIN - 06 76 72 65 07. [referenthandicap@afpols.fr](mailto:referenthandicap@afpols.fr)