PROGRAMME DE FORMATION

Aborder l'hygiène et la présentation lors des entretiens avec les personnes accompagnées

Handicap & Inclusion

RÉFÉRENCE	VERSION	ÉDITION	DOMAINE
WF-0340	V2026-006	3 novembre 2026	Handicap & Inclusion

DURÉE	MODALITÉ	PROGRAMME	SANCTION
7 h	Distanciel asynchrone (e-learning)	4 modules 7 leçons	Attestation et certificat de réalisation

Objectifs pédagogiques

Distinguer hygiène, présentation et goûts personnels, et décider s'il est légitime d'aborder le sujet au regard de l'objectif, de la demande, de la santé ou d'une règle collective.

Identifier sans les supposer les causes possibles d'une difficulté d'hygiène ou de présentation, notamment matérielles, et repérer ce qui appelle une orientation vers un professionnel de santé.

Préparer et conduire un entretien qui aborde le sujet avec respect, à partir de faits observables et de l'objectif de la personne, sans jugement.

Accueillir les réactions de la personne (honte, colère, déni, larmes) et préserver la relation d'accompagnement.

Construire avec la personne des solutions concrètes, mobiliser les ressources du territoire et orienter.

Gérer les situations sensibles (demande d'un employeur, vie collective, négligence importante) et rédiger des écrits professionnels respectueux.

L'essentiel de la formation

Public visé

Professionnels qui conduisent des entretiens d'accompagnement social ou d'insertion : conseillers en insertion professionnelle, référents de parcours, travailleurs sociaux (assistants de service social, conseillers en économie sociale et familiale, éducateurs), accompagnateurs socioprofessionnels et encadrants techniques des structures d'insertion par l'activité économique, intervenants des centres d'hébergement et des accueils de jour (public déduit de l'intitulé : à valider par l'organisme).

Prérequis

Aucun prérequis de connaissances. Comprendre et s'exprimer en français.

Conduire, même depuis peu, des entretiens individuels avec des personnes accompagnées facilite les mises en situation ; un positionnement en début de parcours situe votre point de départ. Disposer d'un traitement de texte pour remplir les modèles fournis.

Modalités et déroulement

Formation à distance, accessible en ligne. Un positionnement ouvre le parcours. Chaque leçon part d'une mise en situation vidéo dans un service d'accompagnement social et professionnel et un atelier d'insertion fictifs, avec des personnages animés récurrents (conseillère en insertion, conseiller en économie sociale et familiale, encadrante technique, trois personnes accompagnées aux situations différentes), puis fait pratiquer : scénarios à décisions, entretiens simulés à embranchements, études de cas, repérage d'erreurs, rédaction de trames et de transmissions sur les modèles fournis. Chaque module se termine par une mise en situation qui produit un livrable. Près des deux tiers du temps sont consacrés à la pratique. Toutes les situations sont fictives. Accompagnement par un formateur par messagerie.

Méthodes pédagogiques

- Positionnement en début de parcours
- Apports en vidéo : explications et démonstrations
- Mises en situation et scénarios à décisions
- Études de cas
- Production de livrables professionnels
- Atelier de synthèse en fin de module
- Quiz et QCM d'auto-évaluation
- Accompagnement et retours du formateur

Répartition du temps de formation : **18 %** théorique · **42 %** pratique · **40 %** évaluation

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme de formation en ligne, accès individuel à distance
- Vidéos pédagogiques
- Modèles et supports téléchargeables
- Quiz et exercices interactifs en ligne
- Correction des productions sur grille de critères
- Messagerie avec le formateur

Modalités d'évaluation

Positionnement initial (non éliminatoire) ; retour détaillé sur chaque scénario, entretien simulé et étude de cas ; livrable de fin de module vérifié sur grille critériée ; quiz de module ; évaluation finale composée d'un cas à étapes (analyser la légitimité, préparer, conduire l'entretien, proposer des solutions, transmettre) et d'un questionnaire. Seuil de réussite interne : 70 % des critères du cas.

Sanction

Une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation sont remis au participant sous réserve de la réalisation du parcours.

Cette formation n'est pas présentée comme préparant à une certification enregistrée : elle ne comprend ni inscription ni présentation à des épreuves de certification, et n'ouvre droit à aucune délivrance de certification ni au financement par le CPF.

Modalités et délais d'accès

La demande d'inscription peut être effectuée par téléphone, par courrier électronique ou au moyen du formulaire en ligne.

Un entretien ou un questionnaire de positionnement permet de vérifier l'adéquation de la formation avec les besoins, le niveau initial et les prérequis du candidat.

L'inscription devient définitive après validation du dossier administratif, acceptation des documents contractuels et, le cas échéant, confirmation du financement.

Les accès à la plateforme sont généralement activés sous 48 à 72 heures ouvrées après validation complète du dossier.

Les formations à distance sont proposées en entrées et sorties permanentes, sous réserve des délais ou dates imposés par le financeur ou le certificateur.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Vidéos sous-titrées, transcrites et audiodécrites, entretiens simulés aussi disponibles en texte, fiches méthode en version audio, modèles compatibles avec les lecteurs d'écran, navigation au clavier, aucun exercice chronométré. Référent handicap joignable à handicap@will-formation.com pour étudier toute adaptation (durée, supports, outils).

Tarif de la formation

Prix : **470 €**

Financement : prise en charge possible par les organismes financeurs, selon les critères d'éligibilité applicables.

Qualiopi processus certifié

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION. Certificat QUA25070009. WILL FORMATION — Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 30 000 € — NDA 11757059675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) — SIRET 893 713 180 00014 — 01 85 09 25 99 — info@will-formation.com — www.will-formation.com

Programme détaillé

4 modules, 7 leçons — durée totale 7 h.

01 Positionnement

1. Positionnement — vos repères pour aborder un sujet intime

02 Comprendre ce qui se joue avant d'en parler

1. Hygiène, présentation, image de soi : de quoi parle-t-on ?
2. Comprendre les causes possibles et les signaux

03 Aborder le sujet en entretien

1. Préparer l'entretien et choisir ses mots
2. Conduire l'échange et accueillir les réactions

04 Agir avec la personne, orienter et transmettre

1. Des solutions concrètes et des relais
2. Situations sensibles et écrits professionnels