



EFFICACITÉ

SERVICE À LA CLIENTÈLE

# Interagir avec une clientèle ayant des troubles de santé mentale

## RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX



### FORMAT

- Intra-entreprise



### DURÉE

La formation se déroule en une demi-journée (3 heures).

Le contenu et la durée de cette session peuvent être adaptés pour la formation sur mesure en entreprise.



### PUBLIC CIBLE

Cette formation s'adresse aux associés de première ligne et personnel de soutien ayant à interagir efficacement avec une clientèle ayant des troubles de santé mentale.



### APPROCHE PÉDAGOGIQUE

Modèle d'apprentissage en présentiel dirigé par un formateur, au rythme du groupe, avec activités pratiques structurées. Les cas et expériences des participants servent de support aux travaux de mise en application des acquis de la formation.

Le nombre de participants suggéré est entre 8 et 12 par groupe afin de promouvoir une approche très personnalisée et hautement interactive.



### LANGUE

- Français
- Anglais



### CERTIFICATION

Attestation de formation admissible à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre,



### POST-FORMATION

Suite à la formation, les participants recevront par courriel chaque semaine des **Trucs & Astuces** pour les inciter à mettre en pratique les compétences-clés acquises.

## DESCRIPTION

Cette formation a été conçue pour le personnel en contact direct avec une clientèle pouvant avoir des troubles de santé mentale. Les participants apprendront à adopter un comportement adapté et prendre en compte les spécificités des personnes en situation de vulnérabilité. Cela permet de soutenir et outiller votre personnel dans l'action en améliorant et en facilitant le dialogue afin de travailler de manière respectueuse et efficace plutôt que de se concentrer sur les perceptions négatives.

## COMPÉTENCES-CLÉS

- Mieux comprendre la maladie mentale et les effets de la stigmatisation
- Gérer les clients en situation de vulnérabilité ou de crise

## PROGRAMME

### MIEUX COMPRENDRE LA MALADIE MENTALE ET ÊTRE MIEUX OUTILLÉ

#### Reconnaître les problèmes de santé mentale et ses enjeux

- La santé mentale et la maladie mentale
- Un aperçu des problèmes de santé mentale
- Les effets de la stigmatisation
- Les signes et les symptômes les plus courants

 **Activité : Mes expériences avec des clients ayant des troubles de santé mentale**

### MIEUX GÉRER LES CLIENTS EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ OU DE CRISE

#### Adopter les bons comportements

- Utiliser les habiletés interpersonnelles et comportements adéquats
- À faire et à ne pas faire

#### Désamorcer des situations de crise

- Le modèle HELP
- Les étapes

#### Pallier aux séquelles et répercussions d'une crise

- Récupérer après une agression

 **Étude de cas**

 **Plan d'action personnel**

