

# ACCUEIL ADMINISTRATIF, HANDICAPS INVISIBLES ET GESTION DES CONFLITS

S3-ATYP24-006

Les agents administratifs travaillent dans un contexte souvent complexe, marqué par la bureaucratie, les exigences de communication, et des ressources parfois limitées. Malgré ces défis, ils s'efforcent de répondre aux demandes des usagers. En se formant à la connaissance des handicaps invisibles, ils pourront mieux comprendre les besoins spécifiques, renforcer leur empathie et adapter les procédures. Cette formation permet de réduire les risques de malentendus, et de fournir un service plus accessible et humain.

## Objectifs pédagogiques

- Comprendre ce qui définit le handicap invisible, découvrir les typologies et leurs impacts sur la vie quotidienne des usagers
- Renforcement des capacités de communication face aux singularités manifestées par les personnes concernées
- Appropriation de techniques de gestion des conflits adaptées aux besoins de ces publics

## Compétences visées

- Savoir reconnaître les situations où un handicap invisible peut influencer les interactions avec l'administration
- Apprendre à détecter et à répondre aux signes de détresse ou de malaise des usagers
- Savoir proposer et appliquer des aménagements spécifiques et raisonnables pour répondre aux besoins des usagers dans le respect des règles du service
- Apprendre à désamorcer des situations conflictuelles en prenant en compte les spécificités des handicaps

## Contenu

- Introduction aux handicaps invisibles
- Typologies de handicaps et conséquences sur les interactions avec l'administration
- Focus sur les impacts des handicaps cognitifs et de la relation (neurodiversité)
- La notion d'escalade relationnelle et les pratiques de désamorçage
- Règlementation et dispositions administratives relatives au handicap
- Exploration et coconstruction de moyens d'adaptation
- La place des émotions
- Sécurisation de la relation
- L'enjeu de la transmission des consignes et des attendus

## Notre équipe pédagogique

Bruno SCHEHR est un professionnel atypique puisqu'il cumule les casquettes d'infirmier en santé au travail, de coach et de formateur. Son expérience de terrain lui a permis de se spécialiser dans les sujets de l'autisme, des troubles du neurodéveloppement et du handicap. Il pratique une pédagogie interactive et ludique et privilégie la coconstruction de pratiques à partir du vécu des apprenants. Ses interventions sont nourries par sa pratique du coaching auprès de personnes concernées par le handicap.

### Prérequis

Aucun prérequis

### Public

Agents des administrations, personnels en contact, chargés d'accueil

### Méthode

Études de cas issus du terrain des apprenants et coconstruction d'outils, jeu Chatypik, apports théoriques, mindmaps, brainstormings

### Évaluation

Relevé des engagements personnels  
Coconstruction d'outils

### Durée

2 jours, 14 heures

### Effectif

Mini : 6 personnes  
Maxi : 10 personnes

### Tarif

INTER : 1 080 €  
INTRA : sur devis

### Modalités

Présentiel  
INTER : Lyon - Villeurbanne