



# COMMUNIQUER AVEC LES LOCATAIRES SENIORS

*Comment assurer une relation de qualité et maintenir le lien avec les locataires seniors ?  
Comment répondre aux attentes et besoins spécifiques des locataires seniors, en adaptant sa communication ?*

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre les transformations physiques et psychologiques liées au vieillissement pour adapter sa communication
- Comprendre les attentes spécifiques/ particularités des locataires seniors en matière de communication
- Faciliter sa relation avec les locataires âgés, en adoptant une communication bienveillante
- Être en mesure de repérer et prévenir l'isolement des seniors

### Public

- Collaborateurs en contact direct avec des locataires seniors

### Pré-requis

Aucun

## PROGRAMME

### ► Les pathologies physiques, psychiques et psychologiques ayant un impact sur la communication

- La baisse de la vue, de l'audition et de la mobilité
- La maladie d'Alzheimer et les troubles mnésiques
- Le syndrome de Diogène, la dépression

### ► L'adaptation de sa communication en fonction des pathologies

- Les différents canaux/ supports de communication
- Le recours à des tiers

### ► Comprendre la communication de la personne âgée

- Les signes implicites et le langage non-verbal
- Les attentes des personnes âgées en matière de communication
- L'absence de communication/ l'isolement

### ► La communication de crise

- Comment communiquer efficacement sur les risques sanitaires (canicule, Covid)
- Comment communiquer pour rassurer / rompre l'isolement

### ► Adapter sa communication en fonction des particularités des seniors et des situations

- Jeux de rôle à l'aide d'un simulateur de vieillissement : communication téléphonique, communication en face à face, communication de crise...
- Cas pratique sur le repérage de l'isolement grâce à une grille diagnostic

### Le + de la formation

- Formation animée par un professionnel du vieillissement et de la relation aux personnes âgées.
- Des mises en situation s'appuyant sur des cas concrets en lien avec les métiers d'un bailleur.

### Durée et format

- 1 jour en présentiel
- Module préparatoire e-learning (1h30)

### Lieu

Inter-bailleurs : Paris ou en intra, dans les locaux de l'organisme.

### Modalités pédagogiques

- Module préparatoire en e-learning
- Présentations
- Mises en situation
- Cas pratiques

### Modalités d'évaluation

- Études de cas
- Quiz (fin de formation)

### Tarif

**600 €** net de taxes par participant.  
Déjeuner compris.

### Contact

bouley@delcoop.fr 