

# COMMUNIQUER AVEC VOS LOCATAIRES SENIORS ET IDENTIFIER LES SITUATIONS A RISQUE

## Module e-learning

### Objectifs

- Comprendre les signaux physiques du vieillissement qui ont un impact sur la communication
- Être en capacité de mener un échange téléphonique avec les locataires seniors
- Faciliter sa relation avec les locataires âgés, en adoptant une communication bienveillante
- Savoir détecter les situations de fragilité et reconnaître les signaux d'alerte

### Public cible

- Tout collaborateur dont le métier implique un contact direct (physique ou téléphonique) avec des seniors : chargé.e de clientèle, d'accueil, médiateur.trice, responsable de secteur, d'agence, conseillère sociale, gardien...
- Tout collaborateur chargé, temporairement, d'être en contact avec des seniors (notamment par téléphone) alors que son métier n'implique habituellement pas ce contact

### Durée / accessibilité

Le module dure approximativement 1 heure et peut être recommencé autant de fois que souhaité.

Chaque collaborateur accède au module grâce à un identifiant et un mot de passe qui lui sont envoyés automatiquement par mail. Le module est accessible pendant 12 mois à compter de la date de sa mise à disposition au collaborateur.

### Programme

- **Les signaux du vieillissement et leur impact sur la communication**
- **Les bonnes pratiques en matière de communication orale avec les seniors**
- **La détection des signaux d'alerte**
- **Mise en pratique (simulations d'échanges téléphoniques)**
- **Ressource à télécharger : la grille de détection de situations à risque**

### Modalités pédagogiques

Apports théoriques

Etude de cas pratiques

Exercices de simulation