

Formation en santé mentale : un levier pour améliorer la relation usagers-agents chez IDELIS

La première formation portée par INFOPSY, à destination des contrôleurs de billets et des agents de vente d'IDELIS s'est tenue à la fin de l'année 2025.

Par Valérie Gouffé, responsable du Pôle Formation Documentation et INFOPSY, directrice de l'établissement A.E.S.



Le contexte professionnel de ces agents, régulièrement confrontés à des situations d'incivilités, de tensions et à des comportements parfois déroutants, a mis en évidence la nécessité de renforcer leurs connaissances en matière de santé mentale.

Cette formation visait à leur permettre d'évoluer dans leur environnement de travail avec un sentiment de sécurité accru, grâce à une meilleure compréhension des comportements observés et à l'adoption d'attitudes et de techniques de communication adaptées.



La formation s'est déployée sur deux temps :

- Des apports théoriques sur la psychopathologie, incluant un tableau synthétique présentant la typologie de l'agressivité et de la violence en fonction des différentes pathologies.
- Des recommandations en matière de communication y étaient également abordées, centrées sur l'apaisement, la gestion des émotions et la prévention des situations conflictuelles.
- Une immersion en centre de simulation en santé mentale : deux scénarios ont été proposés : le premier mettait en scène un client agacé refusant de composer son titre de transport; le second concernait un usager en colère se présentant en agence pour contester une amende.

Les mises en situation en simulation favorisent une plus grande transférabilité des connaissances et permet

aussi, de valoriser les compétences acquises, en expérimentant des réponses adaptées dans un cadre sécurisé. Ces temps sont essentiels pour renforcer la confiance en soi ainsi que les capacités à gérer efficacement des situations complexes.

L'accueil très positif réservé à cette formation, témoigne de sa pertinence et de son utilité concrète pour les professionnels. Les compétences et l'implication des formateurs ont été salués justifiant l'ouverture d'un second groupe fin 2025. Cette expérience témoigne de la reconnaissance du centre hospitalier des Pyrénées comme lieu de soins mais aussi comme lieu d'expertises et d'apprentissage.

