



## PROGRAMME de FORMATION

# La fonction accueil, l'affaire de tous! On en parle

**Pré-requis :** aucun

**Public :** salarié.e.s en charge de la fonction accueil

**Nombre minimum et maximum de stagiaires :** 8 à 16 participants

**Durée :** 5 jours soit 35 heures

**Date(s) :** à définir

**Lieu :** à définir

**Tarif :** 800 €/participant

### Objectifs de la formation :

- Repérer et comprendre les processus émotionnels, en particulier dans les situations de tension
- Apprendre à développer ses compétences, ses savoir-faire et pratiques relationnels : communication et écoute
- Savoir identifier les éléments clés pour réguler les situations conflictuelles.
- Acquérir des outils d'aides à la réflexion et à la co-construction du projet accueil en interne des centres sociaux
- Savoir mettre en œuvre une fonction accueil de qualité au service du développement et de l'animation du projet social global.

**Moyens pédagogiques :** Apports théoriques,

Appui sur l'expérience, le vécu des participants : mises en situation

Méthodes pédagogiques participatives

### Evaluation de la formation :

En présence des directions et/ou responsables de pôle tour de table à chaud individuel (recueil des ressentis/vécus/acquis/manques des participants)

Questionnaire individuel en fin de formation et 2 mois après

## Contenu de la formation

---

### Session 1 => 2.5jrs IFMAN :

#### Jour 1 :

- Mise en situations à partir des difficultés rencontrées par les participants :
- Réalisation d'exercices utilisant le verbal et le non-verbal (jeux de rôle)
- Reconnaître et accueillir les émotions (Manifestations, fonctions, risques, contagion et décodage)
- La prise en compte et l'apaisement aussi bien de sa propre émotion que celle de l'utilisateur.
- Les éléments pour gérer le moment de crise, de confrontation
- La prévention : le repérage des signes avant-coureurs





## PROGRAMME de FORMATION

### **Jour 2 :**

Outillage sur :

- Les différentes positions dans le conflit ; (postures)
- Exercice de distinction entre faits, opinion, ressentis, besoins ;
- Notion de cadre et son rôle dans les conflits ;

### **Demi jour :**

- Les leviers de sortie de crise.
- Bilan individuel et collectif

### **Session 2 => 2.5jrs Fédération des centres sociaux du Nord Pas de Calais :**

#### **Jour 1 :**

Définition et conception du métier/fonction accueil (Mission centre social/valeurs, circulaire CNAF, charte fédérale, mission chargé.e d'accueil, déontologie de la fonction, projet social, etc)  
Mises en situation des vécus/expériences des participants

#### **Jour 2 :**

Etat des lieux et réflexion sur les outils de l'accueil utilisés au quotidien (réunion d'équipe, outils numérique, bureaux, espace accueil, etc.)  
Outils d'autodiagnostic de la fonction accueil  
L'accueil comme une fonction de veille et d'observatoire du territoire

#### **Demi jour :**

Le développement de la capacité d'innovation, états des lieux des ressources en présence pour développer de nouvelles réponses, de nouveaux projets.  
Les méthodes/outils de repérages des attentes et des opportunités, exprimées par les usagers/habitants (aller vers..., écoute active, carnet d'écoute, réunion d'équipe, enquête de satisfaction, boîte à idée, murs d'expression, arbre à palabre, évaluation A.G, etc.)

Bilan individuel et collectif (questionnaire et ressentis recueilli à chaud)

**Formation encadrée par : IFMAN et La Fédération des centres sociaux du nord pas de Calais**





## PROGRAMME de FORMATION

*NB : Si vous êtes une personne porteuse d'un handicap et que vous souhaitez aménager la formation pour y participer dans les meilleures conditions, contactez-nous lors de l'inscription pour analyser les possibilités d'adaptation à votre situation*



Lien  
vers le formulaire  
d'inscription



Télécharger  
le Règlement  
Intérieur



Télécharger  
le livret d'accueil  
du stagiaire

MAJ: 02/10/2020

### FEDERATION DES CENTRES SOCIAUX DU NORD PAS-DE-CALAIS

199-201 rue Colbert - Centre Vauban - Bâtiment Rochefort - 59000 Lille

Tel : 03 20 79 98 70 - Fax : 03 20 79 98 79 - [nordpasdecalais@centres-sociaux.com](mailto:nordpasdecalais@centres-sociaux.com)

SIRET: 30226265400056 N° activité de formation: 325909437 59 . Ce numéro ne vaut pas agrément de l'Etat

