



## PROGRAMME de FORMATION

### Animer la fonction accueil : Chargé.e d'accueil

**Pré-requis** : Présence des directions et/ou responsables lors de la dernière demi journée de formation

**Public** : chargé.e.s d'accueil

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

**Durée** : 5 jours

**Dates**: 10 et 13 mars, 17, 18 et 20 mars 2025

**Tarif** : 750 euros /personne

**Visée de la formation** : Cette formation vise à permettre aux chargé.e.s d'accueil de mieux appréhender leur fonction et le cadre de référence de la fonction accueil en centre social pour ainsi mieux faire vivre , organiser et animer la fonction accueil en adéquation avec les valeurs et principes de notre réseau.

**Objectifs de la formation** : A l'issue de la formation les participants sauront;

- Connaître et identifier les finalités de la fonction accueil et les missions du chargé d'accueil
- Organiser et/ou repenser sa communication et ses pratiques d'animation d'accueil avec le numérique et les outils collaboratifs :
- Repérer et identifier les éléments clés pour une communication bienveillante ou dans la régulation des situations conflictuelles

**Moyens pédagogiques** :

- Apports théoriques (référentiel mission des chargé.es d'accueil, outils d'aide à la résolution de conflits; écoute active, etc..., les outils numériques collaboratifs, logiciels libres etc...)
- Expériences et vécus des participants : mises en situation
- Méthodes pédagogiques participatives

**Evaluation de la formation** :

- En début et à la fin de chaque journée de formation, questionnaire auto évaluation des stagiaires sur l'acquisition des objectifs de la formation.
- Évaluation d'acquisition des stagiaires effectué par le/la formateur.trice à la fin de chaque journée de formation (*sur le même questionnaire d'auto-évaluation stagiaire*).
- Questionnaire individuel à chaud envoyé dans le mois qui suit aux participants.
- Questionnaire individuel envoyé à froid deux à trois mois après la fin de la formation aux participants et à l'employeur (*direction/responsables stagiaires*)
- Questionnaire en ligne d'évaluation de la formation, du formateur et des moyens dédiés envoyé à chaque participant



## PROGRAMME de FORMATION

### Contenu de la formation

#### **Jour 1 :**

Les cadres de référence contributifs de la réalisation des finalités de la fonction accueil et des missions des chargé.es d'accueil

Les éléments clés de la réalisation des missions du chargé d'accueil

#### **Jour 2 :**

Les ressources et les moyens nécessaires à la réalisation de l'animation de la fonction accueil en centre social en articulation avec les missions du chargé.e d'accueil et de l'équipe.

Priorisation et présentation des pistes de progrès et perspectives d'amélioration dans l'animation de la fonction accueil et dans les missions du chargé d'accueil pour chacun.e des participant.e.s dans son centre social.

#### **Jour 3 :**

Introduction à la communication bienveillante :

- Présentation des étapes clés d'une communication bienveillante
- Apprendre à désamorcer une situation en cas de conflit ou de violence verbale
- Donner des ressources pour aller plus loin

#### **Jour 4 :**

Faire un état des lieux des pratiques et des outils, ressources utilisées par les chargé.es d'accueil et les équipes du centre social dans l'animation de la fonction accueil au quotidien.

Connaître et identifier les ressources et les outils numériques collaboratifs existants dans le réseau des centres sociaux.

#### **Jour 5 :**

**Matin :** Expérimentation d'outils collaboratifs numériques.

**Après-midi :** Bilan présentation des acquis de la formation et des pistes de progrès et perspectives d'amélioration par les participants en présence des responsables et/ou directions.



## PROGRAMME de FORMATION

**Formation encadrée par :** Carole MARTIN, Mathias BOREL, Corinne QUEVAL. Fédération des centres sociaux du Nord Pas de Calais

*NB : Si vous vivez une situation d'empêchement ou de handicap, nous pouvons échanger sur l'aménagement de la formation en fonction de vos besoins. Pour cela, contactez: Mathieu CANDAS, [mcandas.npdc@centres-sociaux.com](mailto:mcandas.npdc@centres-sociaux.com)*

MAJ: 24/10/2024



Lien  
vers le formulaire  
d'inscription

**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

