

Formation des Agents d'Accueil des Centres Sociaux 5 jours (2 + 1 + 4 ½ journées)

Contexte

Les Agents d'accueil des centres sociaux de l'ITC Marseille Centre évoluent dans un contexte de plus en plus tendu : multiplicité des demandes, augmentation de la violence (situations de « débordements » rapides) qui touchent tous les types publics, augmentation de la gestion des « fins de parcours » (la personne que l'on a orientée vers un interlocuteur externe revient sur la structure sans réponse satisfaisante), précarisation du public...

L'agent d'accueil doit être dans l'écoute mais il doit également trouver la juste posture, avoir la réponse adaptée. Son rôle est essentiel au sein du centre social, auprès des publics et en lien étroit avec les salariés d'une part et les partenaires d'autre part.

Cette formation doit permettre aux agents d'accueil d'améliorer leurs compétences à accueillir, informer et orienter les publics. Elle vise aussi à développer la mise en réseau des Agents d'accueil et à renforcer le travail partenarial sur le territoire.

Objectifs

- Valoriser le rôle et la contribution de l'Agent d'accueil au sein du tissu partenarial
- Améliorer l'accueil, l'information et l'orientation du public, en interne et en externe
- Améliorer sa posture pour l'adapter aux personnes et aux situations
- Savoir prendre de la distance
- Acquérir des outils pour se positionner plus efficacement dans ses missions et dans la gestion des situations difficiles ou des relations conflictuelles
- Améliorer sa communication auprès de l'équipe, salariée et bénévole, et auprès des partenaires
- Formaliser des axes de progrès pour améliorer l'accueil dans sa structure et le travail de réseau

Déroulement de la formation

→ Jour 1 : La fonction accueil : un pilier stratégique

- L'Accueil en Centre Social : vision commune, représentations et spécificités
- Etre Agent d'accueil en centre Social : Missions et Activités / Posture et Limites
- Organisation de l'Accueil et structuration de l'espace
- Les outils d'analyse de la demande
- Comment favoriser la prise de distance et le juste positionnement ?

→ Jour 2 : Améliorer sa communication

- Les axes clés de la communication en situation d'Accueil
- Les techniques pour améliorer son écoute et son analyse sur les temps d'accueil formels et informels
- Améliorer ses outils de communication : l'écoute active, faciliter l'expression du public, la transmission d'informations en interne et en externe

→ Jour 3 : Améliorer sa gestion des situations difficiles

- Quel positionnement adopter dans les situations d'accueil difficiles ?
- Outils de gestion des émotions
- Les situations critiques (refus de la demande, non réponse, incohérence du partenaire, crise...)
- Les situations conflictuelles et la gestion de la violence
- Techniques et méthodes d'affirmation de soi : La boîte à outils de l'assertivité
- La gestion de l'urgence et la question de l'immédiateté

→ Jour 4 et 5 découpés en ½ journées

- Repérage et approfondissement des axes d'amélioration mis en œuvre suite aux trois 1ères journées
- Développement de compétences spécifiques selon les besoins identifiés chez les participants
- Analyse de situations spécifiques
- Développement du travail en réseau et du tissu partenarial

Méthode pédagogique

- Formation concrète ancrée dans la pratique : démarche participative, mises en situations et ateliers
- Apports théoriques et méthodologiques associés aux problématiques rencontrées par les participants
- Expérimentation d'outils et de techniques directement utilisables sur le terrain
- Importance donnée à l'échange de pratiques et à la création d'un réseau d'agents d'accueil