



Programme de Formation

LA VEILLE DANS LA FONCTION ACCUEIL ■ ■ ■ ■

La fonction d'accueil au sein d'un centre social est une action à part entière. Au-delà des services directs rendus aux habitants (informations, accès aux droits, orientation) elle implique une veille sociale avec un diagnostic permanent des besoins des usagers du territoire (habitants, associations...).

Public

Chargé. e.s d'accueil expérimenté.e.s du centre social

Objectifs

Permettre aux agents d'accueil de concevoir la fonction de veille comme partie intégrante de leur mission d'accueil, d'en trouver le sens et l'utilité

Développer les compétences à la fonction de veille et au diagnostic permanent :

- Savoir recueillir et questionner les besoins (compétences en techniques de communication)
- Contribuer à la conception d'outils de recueil et d'analyse

Contenu

- La fonction d'accueil, représentations
- Légitimité, utilité et cahier des charges
- Les différents niveaux de besoins des usagers (explicites, implicites)
- Les méthodes, les modalités, les techniques de recueil et de questionnement des besoins pour favoriser leur émergence
- Capitalisation/formalisation des informations recueillies
- Dimension collective amont et aval de la fonction de veille : contribution à la conception d'outil, partage et transmission des informations

Méthode pédagogique

Méthodes pédagogiques concrètes, opérationnelles et interactives : apports informatifs, méthodologiques, échanges, allers retours avec l'expérience de chacun, mises en situation, exercices pratiques pour le développement des compétences collectives, prescription de tâches pour une mise en œuvre de plans d'action

Intervenants

Albane RAVET et Valérie REY de V.A. Réussir, Formation RH, coaching équipe, accompagnement éducatif et professionnel

Durée : 2 jours

Dates & Lieux : 14 et 15 mai 2019, Salon ou Aix en Provence

Tarif par participant : 400€

Contact : Sophie BOFFREDO – fcs84@wanadoo.fr - inscription en ligne sur le site www.centres-sociaux-vaucluse.fr

