

# LA VEILLE SOCIALE 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 habitant.e.s (informations, accès aux droits, orientation) elle implique une veille sociale avec un diagnostic permanent des besoins des usager.ère.s du territoire (habitant.e.s, associations...).

## OBJECTIFS

Permettre aux agent.e.s d'accueil de concevoir la fonction de veille comme partie intégrante de leur mission, 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 ou l'adaptation 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 usager.ère.s, 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, en amont et en aval, de la fonction de veille : contribution à la conception d'outil, partage et transmission des informations

## PUBLIC

Chargé.e.s d'accueil des centres sociaux

Pré-requis : aucun

## METHODE PEDAGOGIQUE

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'actions

## INTERVENANTS

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

**S'INSCRIRE**

2 jours

9 & 10 mars 2020  
Aix-en-Provence

400€ par participant.e