



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...).

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 besoin 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

PUBLIC

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

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'action

INTERVENANT

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

Durée : 2 jours

Dates & Lieux : 26 mars et 16 avril 2018, Avignon

Tarif par participant : salarié : 400€

Inscription : Sophie BOFFREDO
04 90 87 40 08 - fcs84@wanadoo.fr

inscription en ligne sur le site

www.centres-sociaux-vacluse.fr