

Professionalisation de l'accueil

Fonction transversale à l'ensemble des métiers du social, l'accueil est aussi une valeur défendue par le législateur et reconnue par l'ensemble des structures sociales et médico-sociales. Au centre des projets d'établissements qui la déclinent dans toutes leurs actions, la démarche d'accueil s'inscrit désormais dans un processus d'évaluation globale qui demande une professionnalisation des pratiques adaptée à la spécificité des publics accueillis.

Objectifs

- Identifier les enjeux de l'accueil
- Adapter sa communication au public
- Transmettre une image positive de l'établissement dès l'accueil

Contenus

- Définition de l'accueil
- Analyse de la situation d'accueil des publics et de la demande
- Gestion et identification des étapes d'un accueil réussi
- Évaluation de sa pratique en situation d'accueil
- Adaptation aux caractéristiques des publics accueillis
- Développement et promotion d'une démarche d'accueil
- Identification des facteurs déclencheurs d'un conflit
- Recensement et gestion des situations difficiles

Modalités pédagogiques

- Présentiel et/ou distanciel
- Alternance entre la théorie et l'évaluation de ses pratiques d'accueil
- Exercices individuels, tests, études de cas et jeux de rôle

Modalités d'évaluation

Des mises en situation sont proposées afin d'évaluer si les objectifs sont atteints

Public/Pré-requis

Tout professionnel amené, dans sa pratique professionnelle, à accueillir et à accompagner les publics orientés vers les établissements sociaux et médico-sociaux

Durée

14h (soit 2 jours)

Coût

390 € nets de taxe / Stagiaire

Intervenants

Formateurs IRTS, consultant expert

Dates et lieu

Hérouville Saint-Clair (14)
Session 2022 : 3 et 4 octobre

Contact

Chloë BEAUMONT
Tél. 02 31 54 42 54
cbeaumont@irtsnormandiecaen.fr



Individuel



Intra-institutionnel