

## Cycle de formation aux gestes et postures professionnels du personnel d'accueil des centres sociaux

*Les professionnels de l'accueil sont en première ligne dans l'accueil des habitants, un accueil ouvert à tous. Ils peuvent ainsi accueillir des habitants qui rencontrent de grandes difficultés, voire qui sont en souffrance. Leur rôle en matière de lien social et de veille sociale est absolument essentiel mais n'est pas toujours pleinement (re)connu.*

*Les demandes des habitants ont pu être accentuées ces dernières années en raison de différents facteurs : la situation sanitaire, la moindre présence des services publics sur les territoires...*

*Ils sont souvent sur des postes très polyvalents, qui nécessitent de s'adapter continuellement. Ce sont de véritables chevilles ouvrières au sein des centres sociaux. Cela demande une grande agilité et une grande disponibilité physique et psychique.*

*Ce sont des professionnels qui paradoxalement peuvent être assez isolés sur leur poste, au sens où il n'y a souvent qu'un seul agent d'accueil par centre social. Ils n'ont parfois que peu d'échanges entre pairs.*

*Il n'existe pas de formation initiale pour ces postes, contrairement à ce qui peut exister pour d'autres métiers des centres sociaux.*

*Cette formation vise à travailler autour des gestes et postures des chargé.es d'accueil dans leur rôle d'accueil et d'écoute des habitants:*

- Connaissance et partage sur le référentiel métier
- La posture professionnelle : travail sur l'écoute, posture de soutien
- Outils de compréhension et apports théoriques : de la relation, de l'action collective, de la veille sociale, du partenariat, du projet, de l'évaluation, du non recours aux droits
- Les fondamentaux de la dimension relationnelle reliés au vécu des stagiaires : émotions et besoins, communication
- Des pistes d'amélioration des espaces physiques des accueils et de l'articulation entre projet accueil et projet social
- Le partage de la réalisation des contenus formatifs avec les directions

**Durée:** 42.00 heures (6.00 jours)

### Profils des stagiaires

- chargée d'accueil, secrétaire d'accueil , animateur.rice d'accueil

### Prérequis

- aucun

### Accès pour les stagiaires en situation de handicap

Les locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Si vous êtes porteur d'un handicap et que vous souhaitez un aménagement de la formation pour y participer dans les meilleures conditions, contactez-nous lors de votre inscription pour adapter les modalités et le déroulé de la formation à votre situation.

### Objectifs pédagogiques

- Savoir décrire le référentiel métier d'accueil
- Savoir adapter sa posture dans un temps d'accueil inclusif
- Savoir adapter sa posture d'accueil dans le cadre de l'accès au droit et de la lutte contre le non recours au droit

- Savoir définir ce que sont les actions collectives à visée émancipatrice et savoir adapter sa posture
- Savoir mettre en œuvre une veille sociale au sein de la structure en lien avec les autres acteurs de la structure
- Savoir adapter son écoute de manière active à l'autre
- Savoir employer une communication assertive
- Savoir adapter sa posture lors de l'accueil des habitants
- Savoir adapter l'organisation physique et matérielle de l'accueil à destination des habitants.

## Contenu de la formation

- Journée 1 : Référentiel métier et action collective
  - Accueil, inclusion et règle du groupe
  - attentes
  - le référentiel métier d'accueil
  - introduction à l'action collective à visée émancipatrice et repérage de la place du chargé d'accueil
  - bilan
- Journée 2: les émotions et l'écoute dans nos métiers d'accueil
  - inclusion
  - intelligence relationnelle: les émotions et l'impact dans la relation
  - l'écoute : apports pratiques et théoriques
  - Atelier de mise en situation autour de l'écoute et d'actions
  - bilan
- 3ème journée: action collective, accès au droit et accueil physique
  - Inclusion
  - Action collective : les 3 portes et exemples d'actions collectives
  - accès au droit, non recours et rôle et posture
  - accueil physique: quelles organisations des espaces pour favoriser l'accueil des habitants.
  - bilan
- Journée 4: les émotions, les besoins... Communiquer et agir en tant que chargé.e d'accueil
  - Inclusion
  - Intelligence relationnelle : Décoder les émotions et les besoins
  - Ateliers de mise en situation et apports
  - Bilan
- Journée 5: Pratiques acquises et renforcement des compétences
  - Inclusion
  - Partenariats
  - Partage d'outils
  - Ateliers d'approfondissement en fonction des besoins des stagiaires (situation complexe, conflit, posture, action collective, faire équipe...)
  - Bilan
- Journée 6: L'accueil dans le centre social
  - Inclusion
  - Préparation de la restitution aux directions
  - Restitution aux directions : mise en débat d'enjeux repérés par les stagiaires et co-construction de réponses collectives
  - Déclusion

# Auvergne Rhône-Alpes Centres Sociaux

Place Hector Berlioz  
26100 ROMANS-SUR-ISERE  
Email: formation.auracs@centres-sociaux.fr  
Tel: 07 65 51 17 49



## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique

L' AURACS est l'espace ressource, d'expérimentation et de prospective des 9 fédérations de centres sociaux.

Les deux formateurs interviennent tous deux auprès de professionnels de centres sociaux dans le cadre de leurs activités.

Philippe Villeval développe son activité au sein d'ELYCOOP. Il a travaillé dans l'humanitaire, dans le médico-social, dans les centres sociaux (5 ans en qualité de délégué et 5 ans en qualité de directeur). Il accompagne aujourd'hui des dirigeants, des professionnels, des équipes dans l'élaboration et la mise en œuvre de projets stratégiques. Il intervient également en tant que psychologue du travail et sophrologue caycédien sur l'animation de séances d'analyse des pratiques professionnelles (APP), la prévention des risques psychosociaux (RPS) et la qualité de vie au travail. Katia Peyre développe son activité au sein d'ARCOOP. Elle a travaillé principalement comme cadre dans le secteur social et médico-social, et anime aujourd'hui des actions de formation en lien avec la transformation des conflits, le travail en équipe et les risques psychosociaux (RPS), ainsi que des groupes d'analyse des pratiques professionnelles (APP). Elle est par ailleurs formatrice accréditée PSSM (Premiers Secours en Santé Mentale).

### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Une pédagogie active et participative qui alterne des temps d'apports théoriques et des temps d'ateliers. - un parti pris systématique d'animation de groupe : des méthodes actives, inclusives et participatives, des expériences, des mises en situation, jeux coopératifs, prise de parole en public - une place laissée à l'expression des personnes et à leur implication dans la construction des outils - une adaptation aux besoins exprimés dans le groupe.
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Enquête avant formation
- Formulaire d'évaluation de la formation à chaud et à froid auprès des stagiaires
- Formulaire d'évaluation de la formation auprès du/des formateurs.trices
- Auto-Evaluation des compétences avant et après formation
- Évaluation des stagiaires par le formateur sur les acquis
- Certificat de réalisation de l'action de formation.