

L'accueil des publics : développer des outils et des savoir-faire pour favoriser des interactions positives

Cette formation vise à donner au professionnel une compréhension globale de l'accueil du public/des résidents en établissement et des enjeux qui y sont rattachés de sorte à lui permettre de se positionner au mieux dans ce moment de travail spécifique. La formation outillera le stagiaire sur les compétences individuelles à mobiliser pour favoriser un accueil de qualité ; elle permettra également de lui faire envisager son rôle par rapport aux autres professionnels de l'établissement et de l'amener à réfléchir aux améliorations potentielles à apporter aux dispositions spatiales, matérielles, temporelles, organisationnelles, documentaires et/ou relationnelles participant de l'accueil.

Formatrice

Delphine Rivier, titulaire de diplômes en Sociologie (EHESS) et Psychosociologie clinique (Université Paris 7)

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Utiliser des compétences individuelles et collectives pour mieux accueillir l'utilisateur/le résident
- Identifier les écueils et les points forts des modalités d'accueil en établissement et déterminer des marges de progression

Durée

2 jours (14 heures)

Public concerné

- Professionnels des établissements sociaux, sanitaires et médico-sociaux en lien avec les personnes accueillies
- Groupe de 15 stagiaires maximum

Prérequis

Intervenir dans le secteur sanitaire social, sanitaire ou médico-social

Modalités techniques et pédagogiques

- Modalités de mise en œuvre : présentiel privilégié - possibilité mise en œuvre à distance sous réserve d'étude avec la formatrice des thèmes à privilégier avec les stagiaires
- Éléments matériels et techniques : support pédagogique
- Modalités pédagogiques en lien avec les objectifs : apports théoriques, mise en situation, théâtre forum, plan d'action collectif (en cas de formation INTRA), plan de progrès individuel (en cas de formation INTER), travaux en sous-groupe

Suivi et évaluation des acquis

- Recueil des attentes des stagiaires par questionnaire
- Suivi de l'exécution de l'action : émargement par demi-journées
- Évaluation des acquis à l'entrée : pas de procédure de positionnement
- Évaluation des acquis en continu : questionnaires d'évaluation des pratiques, évaluation orale en fin de première journée
- Évaluation des acquis en fin de formation donnant lieu à la délivrance d'une attestation de fin de formation

Format

Formation intra-établissement (possibilité de mise en œuvre en inter en fonction de la demande)

Prix

INTRA : 1 300 €/jour pour le groupe
INTER : 280 €/personne/jour

Contenu

Jour 1

Matin – (durée 3h30)

- Identifier les besoins et attentes spécifiques des patients/résidents accueillis et de leurs proches
- Appréhender les dimensions clés d'un accueil de qualité : l'écoute, l'information, la cohérence des discours et des actions professionnels...

Après-midi – (durée 3h30)

- Étape diagnostic sur le dispositif d'accueil de l'établissement du stagiaire : les points forts, les écueils et leurs impacts
- Organiser la cohérence et l'efficacité de l'accueil de l'utilisateur / du résident
- Promouvoir l'information, la communication et la coopération professionnelle : les dispositions et outils indispensables

Jour 2

Matin – (durée 3h30)

- Déterminer un plan d'action (en cas de formation INTRA) ou un plan de progrès individuel (en cas de formation INTER) pour l'amélioration de l'accueil des usagers/résidents selon plusieurs axes parmi lesquels :
 - L'accueil du nouveau résident : les tous premiers instants
 - L'accueil des proches : écouter, expliquer, rassurer
 - La transmission des informations entre professionnels

Après-midi – (durée 3h30)

- Les freins potentiels à l'évolution des modalités d'accueil institutionnel
- Valider collectivement un plan d'action (en cas de formation INTRA), formalisation d'un plan de progrès individuel (en cas de formation INTER)