

De l'accueil à l'orientation : Repérer, écouter, activer



PUBLIC CONCERNÉ

Travailleurs sociaux et agents d'accueil, bénévoles associatifs, travailleurs pairs et pairs-aidants, secrétaires de mairie en milieu rural, et toute personne en charge d'un premier accueil du public dans le champ social, sur le territoire de la Métropole Nice Côte d'Azur et ses communes rurales et périurbaines.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis

DURÉE & MODALITÉS

Durée totale : 2 jours (14 heures)

Horaires : 9h - 17h

Modalités : Présentiel

Lieu en présentiel :

- Dans les locaux d'une structure du territoire (mairie, MSD, France Services, centre social) dans le cadre du campus mobile ; à défaut, dans les locaux de HETIS

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les enjeux du premier accueil social inconditionnel de proximité sur le territoire de la Métropole Nice Côte d'Azur
- Repérer les signaux faibles de vulnérabilité sociale et de non-recours aux droits, y compris hors les murs du secteur social
- Mobiliser les techniques d'écoute active pour instaurer un lien de confiance avec la personne accueillie
- Gérer une demande sociale et poser sa juste distance professionnelle, y compris dans des situations chargées en affect
- Orienter efficacement vers les relais et partenaires de son bassin de vie, à partir d'une cartographie du territoire
- Coopérer avec les autres maillons de la chaîne d'accueil : professionnels, bénévoles, travailleurs pairs, secrétaires de mairie

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES ADAPTÉES AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Les parcours de formation peuvent être aménagés pour répondre aux besoins spécifiques des personnes en situation de handicap.

Exemple : équipements spécifiques, supports pédagogiques adaptés, accompagnement personnalisé, etc..

J1

Comprendre l'accueil social et repérer les situations de vulnérabilité

Matinée

Situer son rôle dans le premier accueil social

- Enjeux du premier accueil social inconditionnel de proximité sur le territoire
- Rôles et complémentarités entre agents d'accueil, travailleurs sociaux, bénévoles, pairs-aidants et secrétaires de mairie
- Cadre déontologique, valeurs du service public et posture de non-jugement
- Premiers repères sur la notion de « signal faible »

Après-midi

Repérer les vulnérabilités et accueillir les demandes complexes

- Non-recours et invisibilité sociale : les « quatre derniers kilomètres » de l'accès aux droits
- Atelier : construire sa grille de vigilance des signaux faibles à partir de situations vécues
- Mise en situation : accueillir des demandes sociales simples, complexes ou en situation de détresse

J2

Écouter, orienter et activer les ressources du territoire

Matinée

Développer une écoute active et ajuster sa posture professionnelle

- L'écoute active : posture, reformulation, questionnement (approche de Carl Rogers)
- Gérer les situations difficiles et poser sa juste distance professionnelle
- De l'écoute à l'activation : ouverture sur l'aller-vers et le pouvoir d'agir

Après-midi

Orienter efficacement et construire son réseau de relais

- Orienter efficacement : méthodologie de recueil et d'analyse de la demande
- Atelier cartographie : les relais et partenaires de son bassin de vie (littoral / vallées et arrière-pays)
- Construire son réseau de correspondants et un plan d'action individuel

TARIFS & FINANCEMENT

Formation proposée gratuitement aux acteurs sociaux du territoire de la Métropole Nice Côte d'Azur, dans le cadre du campus mobile HETIS financé par le Pacte des solidarités (État / Métropole Nice Côte d'Azur).

Formation sur mesure ou hors dispositif : nous contacter.

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

Formateurs et formatrices expérimentés du travail social, sociologues ou chargés de mission spécialisés dans l'accès aux droits et la lutte contre l'exclusion.

NOUS CONTACTER

Téléphone : +33 4 92 07 79 05

Email : celine.verguet@hetis.fr

Site web : www.hetis.fr

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Apports théoriques courts et illustrés (exemples concrets).
- Démonstrations guidées sur ordinateur.
- Mises en pratique individuelles accompagnées.
- Travail collaboratif : échanges entre pairs, partage de pratiques.
- Supports pédagogiques : livret participant, tutoriels illustrés, fiche mémo sécurité.

SUIVI ET PROLONGEMENTS

- La session s'inscrit dans le parcours du campus mobile : intégration à l'e-communauté territoriale, contribution au guide évolutif de bonnes pratiques et, à terme, accès à un module e-learning de capitalisation des acquis.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Questionnaire de positionnement préalable
- Évaluations formatives au fil des ateliers
- Évaluation des acquis en fin de formation
- Questionnaire de satisfaction

SANCTION

- Attestation de fin de formation