



Accueillir, repérer et orienter les publics en difficulté

niveau 1

DUREE

2 jours

PUBLIC

Toute personne confrontée à des demandes d'aide

Pré REQUIS

L'engagement des participants : c'est le premier levier de réussite de la formation.

PEDAGOGIE

Approche pédagogique participative qui s'appuie sur les situations réellement rencontrées par les participants et alterne apports ciblés, entraînements, recherches guidées et construction d'outils directement utilisables dans leur environnement professionnel. Analyse de cas, mises en situation et jeux de rôle.

EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.

Quizz, feedback des mises en situation, exercices...
Validation régulière de la compréhension et de l'adéquation du contenu pédagogique.

Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

SITUATION DE HANDICAP

Prévenez-nous assez tôt de situation de handicap (cognitif, psychologique, moteur, sensoriel...) pour que nous puissions échanger avec le formateur sur vos besoins d'aménagement, de compensation, appuis, ressources, accessibilité...

SANCTION DE LA FORMATION

Une attestation de formation sera envoyée post formation.

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonome, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

TARIFS

Inter-entreprises à Paris, Intra-muros en France entière : Les tarifs sont disponibles en bas de la page internet du dit programme www.cqfd-formation.fr

Vidéo de présentation

Orienter avec justesse, dans le respect des missions de la structure et des limites de sa fonction. Les personnes en contact avec du public peuvent être sollicités au sujet de difficultés financières, familiales, personnelles, sociales, professionnelles, administratives ou liées à la santé. Il ne s'agit pas de transformer ces personnes en travailleurs sociaux, mais de leur donner des repères pour accueillir la demande, écouter, informer, repérer une éventuelle urgence et mobiliser le bon relais en orientant avec justesse, dans le respect de leurs missions, du consentement de la personne et de la confidentialité des informations.

OBJECTIFS

- Situer son rôle et ses marges d'action face aux difficultés exprimées par une personne accueillie.
- Conduire un entretien bref permettant de clarifier la demande.
- Distinguer une difficulté ponctuelle, une situation préoccupante et une urgence.
- Identifier les relais internes, institutionnels et associatifs pertinents.
- Rechercher et vérifier une information sur une source fiable.
- Proposer une orientation compréhensible, adaptée et accessible.
- Transmettre les informations utiles dans le respect du consentement et de la confidentialité.
- Construire des repères et des outils d'orientation adaptés à sa structure.

PROGRAMME

Jour 1 : Accueillir la demande, clarifier les besoins et apprécier la situation

Situer son rôle et ses limites

Missions de la structure et responsabilités des salariés.
Différences entre écouter, informer, orienter, faciliter une démarche et accompagner.
Marges d'action, limites de fonction, relais internes et prévention du surinvestissement.

Accueillir la parole

Cadre d'un entretien bref.
Présentation de son rôle.
Écoute, questionnement, reformulation et recherche du consentement.
Identification de la demande prioritaire sans enquêter ni poser de diagnostic social ou médical.

Apprécier le degré de priorité

Différences entre difficulté ponctuelle, vulnérabilité, risque, danger et urgence.
Repérage des besoins essentiels non couverts.
Hiérarchisation de plusieurs difficultés et prise en compte des personnes vulnérables.

Réagir face aux situations sensibles

Repérage des situations nécessitant une alerte ou une action immédiate : danger, violences, souffrance psychique, problème de santé urgent, absence de ressources ou rupture d'hébergement.
Mobilisation des procédures internes et des services compétents.

Jour 2 Orienter avec justesse et construire les relais adaptés

Comprendre l'écosystème

Rôle des services internes, des acteurs sociaux, médico-sociaux, administratifs et associatifs.
Articulation entre les niveaux local, départemental et national.

Orienter selon la difficulté

Ressources et budget, logement, santé, santé mentale, difficultés familiales, violences, handicap, insertion, emploi, accès aux droits, mobilité et vie quotidienne.

Rechercher une information fiable

Critères d'accès, dates, pièces et modalités de saisine.
Utilisation des sites institutionnels et annuaires officiels.
Différence entre droit, aide facultative et aide soumise à évaluation.
Actualisation des informations.

Réaliser une orientation sécurisée

Présentation du relais, vérification de la compréhension, prise de contact accompagnée si nécessaire, consentement à la transmission, informations strictement utiles et suivi proportionné.

Construire ses outils

Identification des ressources internes et territoriales.
Formalisation d'un répertoire opérationnel, d'une fiche réflexe et d'un circuit d'orientation cohérent avec les missions et procédures de la structure.

