



Techniques d'entretien en accueil social : pré-évaluation sociale

Les assistants administratifs accueillent les publics soit par entretien physique ou téléphonique afin d'identifier et qualifier les demandes sociales pour mieux les orienter. Il est nécessaire d'outiller les professionnels et d'harmoniser les pratiques dans le respect des limites de leur fonction et en favorisant une orientation pertinente des usagers.

OBJECTIFS

- Connaître les différents types d'entretien en fonction des objectifs
- Appréhender les étapes de l'entretien téléphonique et de l'entretien physique.
- Identifier les mécanismes et techniques de communication adaptée
- Savoir se positionner en fonction des différentes situations pour créer une relation de confiance
- Savoir gérer des situations conflictuelles dans l'entretien
- Améliorer son efficacité par l'écoute et la compréhension des demandes

PROGRAMME

Les fondamentaux de l'accueil et de la communication (2h45)

Nous vous proposerons de redéfinir un accueil et des méthodes de communication bienveillante.

La dimension accueil social : Principes clés, importance des rituels (la première impression, le lieu, les procédures) Un langage commun pour un meilleur accueil qui porte les valeurs de l'institution. Porter les valeurs possibles de l'information sur les métiers, les formations, les certifications, les débouchés et les niveaux de rémunération, les possibilités de logement et d'habitat, le conseil et d'accompagnement en orientation.

Les mécanismes et techniques de communication : Verbale et non verbale, écoute active. CNV et OSBD pour un accueil physique et téléphonique adapté au contexte avec ou sans rendez-vous. Utiliser des méthodes téléphoniques appropriées (ROCS, sourire et écoute active distancielle) Utiliser des méthodes d'écriture pour des courriels efficaces et productifs, des écrits basés sur la communication non-violente. La communication synchrone et la communication asynchrone.

Structurer l'entretien de pré-évaluation (3h)

Nous allons présenter les différents types d'entretien et leur séquençage en fonction des objectifs visés par les situations.

Les étapes de l'entretien : Introduction, déroulement (exploration, questionnement, reformulation, synthèse), finalisation. Prise en compte de la demande et envisager une orientation. Les différents entretiens (aide, motivationnel, directif, de recueil d'informations, d'orientation) l'entretien téléphonique pour recueillir l'information. L'utilisation d'une posture empathique au téléphone.

Adapter l'entretien aux objectifs : Accueil immédiat, pré-évaluation, spécificités de l'entretien administratif au profit de l'utilisateur. Utiliser une grille de spécificités dans l'entretien, grille des 4 horizons. Utiliser des supports simplifiés FALCS. S'adapter aux différentes pensées (en escalier, circulaires, multiples, avec projet, sans projet).

Les méthodes spécifiques : Orienter et qualifier les demandes sociales selon les besoins des services avec la dimension sociale. Créer une culture commune à toutes les MDS et MDD (Maison du Département). Une typologie d'entretien empathique et bienveillant.

DUREE

2 jours

PUBLIC

Assistants administratifs essentiellement mais d'une manière plus générale toute personne participant au suivi, orientation et réponse à l'utilisateur

Pré REQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Approche pédagogique participative grâce à l'alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques : mises en situation, jeux de rôle, études de cas, simulations d'appels, travail en binôme et en petits groupes. Utilisation de supports visuels : Livret de formation remis à chacun, PowerPoint concis, grilles d'analyse... Partage d'expériences entre les participants pour favoriser les échanges et l'apprentissage mutuel. Les exercices permettent d'ancrer dans la réalité du travail quotidien des techniques et outils.

EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire. 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.

Page 1 sur 2 [suite .../...](#)





Approfondissement de l'écoute et gestion des situations (3h)

Nous proposerons aux apprenants de s'entraîner à développer une qualité d'écoute appropriée au besoin de l'orientation. Nous approfondirons la question du conflit dans un entretien.

L'écoute et la compréhension des demandes : Niveaux d'écoute, identification des enjeux. Savoir décrypter les différentes communications et s'adapter aux différences culturelles. Identifier les discours en fonction des différences d'âge et de langage. S'adapter aux publics en exclusion.

Introduction à la gestion des situations conflictuelles : Identification des signaux, techniques de désescalade (bases) Construire une technique commune face au conflit. Utiliser une échelle des conflits et la méthode en 3 points pour que l'entretien se passe bien. S'entraîner à identifier les signaux d'une situation conflictuelle qui s'installe. Ne pas rebondir sur des mots entraînant du conflit.

Professionalisation et cadre de l'intervention (2h45)

Nous définirons avec vous comment mieux professionnaliser l'entretien et en faire une force d'orientation pour vos services.

Le positionnement professionnel : Adaptation aux situations, gestion de la distance. Les limites des agents administratifs dans la rencontre des usagers. Savoir dire non quand il le faut les répondre à des critiques de l'usager avec empathie.

Les limites d'intervention : Champ de compétences, savoir orienter vers les partenaires dans des cas précis hors des missions. Pouvoir expliquer l'usager les frontières de ses missions avec la méthode 4 JE et le blason de Peretti.

L'orientation et la collaboration : Protocoles, partenaires, travail en équipe. Participer activement à l'articulation et à la régulation autour des suivis entre la mission AIO et la mission accompagnement social global et les autres missions DGA PVS (Parcours de Vie solidaire), Direction de l'insertion et Direction Habitat Logement

Techniques de construction d'outils en lien avec l'accueil et la conduite d'entretiens sociaux

Ponctuant au fur et à mesure chaque module détaillé ci-dessus, l'objectif sera d'aider les équipes à mettre en place des méthodes pour construire des fiches outils.

Harmoniser les outils de chacun pour plus de cohérence dans la prise en charge : Faire le tour des outils déjà existants. Construire des solutions (outils de résolution de problèmes) Gérer le changement. Proposer des solutions en équipe (mode projet et arbre des solutions)

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, ergonomiste, 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

