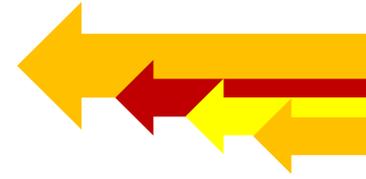


# L'accueil, un premier pas vers l'accompagnement

REF MA 08



## Contexte

Dans une institution, l'accueil est le premier lieu où les personnes se dirigent pour se présenter, demander un renseignement...

L'accueil est à la fois un lieu et une mise en relation entre deux personnes. Il donne aussi la première image de l'institution.

Qu'il soit physique, téléphonique ou numérique, comment rendre l'accueil partie prenante de l'accompagnement ? Comment faciliter l'accueil permettant à la personne accueillie de se sentir légitime, d'être présente, de se sentir accueillie et parfois de se sentir attendue ?

## Objectifs de la formation

- Découvrir ou redécouvrir le rôle de l'accueil
- Adapter des pratiques pour soutenir le lien social et/ou professionnel du public rencontré

## Programme de formation

- Décrire le rôle de l'accueil
- Appréhender les différents médiums de communication (verbale et non verbale) ou de métacommunication et leur impact sur la relation
- Réfléchir les différents espaces de l'accueil : en face à face, accueil téléphonique, accueil numérique
- Définir les facilitateurs et les limiteurs de l'accueil

## Points forts de la formation

- Apports techniques et pédagogiques
- Réflexion en petit groupe
- Exercices pratiques

## Modalités d'évaluation des objectifs de formation

- Auto évaluation avant et après la formation
- Evaluation en cours de formation permettant d'apprécier la progression (formative),
- Imagination d'une action spécifique (individuelle ou collective) en groupe de travail
- ➔ Remise d'une attestation de formation
- Evaluation à chaud de la satisfaction des stagiaires
- Evaluation à froid, réalisée dans un délai maximal de 6 mois après la formation
- ➔ Participe au processus d'amélioration continue de nos formations



## Formatrice

**Aurélie DOUAY**, Conseillère ESF, formatrice dans le domaine de l'estime de soi, de la communication, formée aux méthodes et techniques développées spécifiquement pour intervenir, auprès de public en difficulté – Technicienne en Analyse Transactionnelle et Programmation Neuro Linguistique ; 16 ans d'expérience.

### Modalités d'accueil des personnes en situation de handicap

En tant qu'organisme engagé dans le domaine de l'intervention sociale, nous apportons une attention particulière à l'accueil et à l'accès des personnes en situation de handicap.

### Accessibilité des locaux et accessibilité pédagogique

Si vous êtes en situation de handicap, vous voudrez bien en amont de votre inscription contacter directement notre référent handicap afin d'étudier plus précisément votre demande et nos possibilités d'accompagnement en écrivant à l'adresse mail ci-dessous :

[clementine.nebouy@adac.asso.fr](mailto:clementine.nebouy@adac.asso.fr)

Par ailleurs, nous veillons à ce que les locaux où sont dispensées nos actions de formation soient accessibles aux personnes à mobilité réduite.

### Modalités et délai d'inscription

Le bulletin de préinscription (téléchargeable depuis l'onglet ci-dessous) est à renvoyer au plus tard un mois avant le début de la formation à l'adresse mail > [formation@adac.asso.fr](mailto:formation@adac.asso.fr).

**L'inscription ne sera effective qu'à réception d'une confirmation de notre part, après validation de votre demande.**

L'ADAC se réserve le droit de proposer la formation en distanciel ou sur une seconde date en cas d'un nombre insuffisant d'inscriptions. Si le nombre de préinscrits dépasse la capacité d'accueil, une seconde date sera proposée aux dernières personnes préinscrites.

**Pour toute question, notre équipe se tient à votre disposition au 04.77.33.65.34**

**Le 18 septembre 2023**

**235.00 €uros/Participant**

**Public concerné** > Secrétaires sociales, médico-sociales, secrétaires, bénévoles et salariés accueillant du public à vocation sociale

**Prérequis** > Accueillir un public à vocation sociale

**1 jour de formation en présentiel** > Amiens



Fiche d'inscription



CGV