Formations 2026

[INSCRIPTION FERMÉE] Gérer l'accueil des publics au quotidien, entre veille sociale et gestion des conflits

La fonction d'accueil au sein d'un centre social est primordiale ; véritable interface vis à vis des habitants.es et partenaires, elle contribue au bon fonctionnement de l'organisation. La veille sociale en tant que mission à part entière d'un.e agent.e d'accueil intègre plusieurs dimensions : relationnelles (communication, gestion de conflit), organisationnelles et méthodologiques. Sur la base de vos expériences, venez-vous enrichir et partager de nouvelles pratiques, des outils, des trucs et astuces…

Dates :
24 & 25 septembre et 5 octobre 2026
Lieu :
Fédération des Centres Sociaux de Vaucluse, Résidence l'Aquilon, 1 rue A. Le Moiturier 4ème étage, 84 000 Avignon.
Durée :
3 jours / 21 heures
Horaires spécifiques pour cette formation : 8h30/12h30 – 13h30/16h30

Public :
Chargé.e d'accueil
Prérequis :
Assurer la fonction d'accueil
Tarifs :
Salarié.e adhérent.e : 1050€
Salarié.e non adhérent.e : 1200€
Nombre de participant.e.s :
Entre 5 et 12

Formateur.ice :
VA REUSSIR : Albane RAVET Formatrice/Psychologue et **Valérie REY** Formatrice/Coach d'équipe. Binôme d'intervenantes, professionnelles des relations humaines et du management de proximité des individus et des équipes.
Modalités :
Les formations – sauf mention contraire – se déroulent en présentiel. L'inscription est possible jusqu'à 1 mois avant le début de la formation.
Règlement : consulter le règlement intérieur
Livret : consulter le livret d'accueil
Contact :
Cécile LIENART
Chargée de formation et interlocutrice handicap
formation@vaucluse-centres-sociaux.fr
04 90 87 07 84 / 06 19 01 72 52
Inscription : s'inscrire

Objectifs de la formation

- S'approprier la fonction d'agent d'accueil dans toutes ses dimensions
- Acquérir des techniques de communication pour savoir recueillir et questionner les demandes et besoins des habitants, des partenaires du territoire, réguler les tensions, gérer les conflits
- Identifier et développer les leviers nécessaires à la mise en œuvre de sa mission de veille : compétences relationnelles et organisationnelles, conditions logistiques et matérielles, outils et actions de veille

Contenus

Jour 1

Recueil des représentations
Définition, enjeux
Légitimité de la mission de veille sociale
Les conditions favorables à la mission de veille

Jour 2

Les principes de la communication
Les techniques de communication au service de la veille et de la fonction d'accueil

Zoom écoute active pour questionner les demandes et les autres éléments nécessaires à la veille

Jour 3

Les techniques de communication au service de la veille et de la fonction d'accueil (Zoom sur les situations de tensions ou de conflits)

Définitions, conception de process, d'outils de recueil et d'analyse

Élaboration d'un plan d'actions pour mettre en œuvre une fonction de veille efficace et efficiente dans sa structure

Méthodes pédagogiques

Méthodes pédagogiques opérationnelles et interactives incluant des mises en situation, des exercices pratiques en équipe, des prescriptions de tâches, la construction de plans d'actions individuels ou collectifs...

Évaluation de la formation

Bilan oral, évaluation de satisfaction à chaud, évaluation des compétences à chaud.

Évaluation à froid envoyée au participant et à la structure 90 jours après la formation après la formation

Accessibilité

Si votre situation nécessite un aménagement spécifique, nous vous invitons à contacter le référent handicap afin d'envisager une intégration dans la formation.