



ORGANISME DE FORMATION LA PASSERELLE

www.la-passerelle.fr - formation@la-passerelle.fr

Pour être recontacté concernant cette formation ou 03.89.54.21.55

FICHE DESCRIPTIVE DE FORMATION

Renforcer sa posture professionnelle à l'accueil d'un centre social

L'accueil est bien plus qu'un simple point d'entrée : c'est le premier lien entre le centre social et les habitants. Il incarne les valeurs d'ouverture, de respect et de solidarité portées par l'ensemble de la structure. Cette formation vise à professionnaliser les pratiques d'accueil en développant une posture relationnelle juste, des outils de communication adaptés et une capacité à faire face avec discernement aux situations sensibles. Elle s'adresse aux personnels en contact direct avec le public, afin de leur permettre de renforcer leurs compétences, de mieux gérer les tensions du quotidien et d'installer une qualité de relation durable et bienveillante.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, l'apprenant sera en mesure de :

- Accueillir de manière bienveillante et inconditionnelle, dans le respect des valeurs du CSC ;
- Adopter une posture professionnelle dans toutes les situations, y compris en contexte de tension
- Mobiliser des techniques de communication adaptées (écoute active, expression assertive, DESC...)
- Gérer leurs émotions et le stress généré par des situations complexes ou conflictuelles
- Élaborer un plan d'action personnel pour ancrer les apprentissages dans la durée

LE PROGRAMME

La formation suit une logique de montée en compétences progressive, en 4 temps :

- Créer un cadre de confiance et identifier les représentations (icebreakers, attentes) ;
- Consolider les fondamentaux : posture, écoute, rôle du personnel d'accueil ;
- Explorer les situations difficiles : outils, mises en situation, régulation émotionnelle ;
- Formaliser les acquis et construire un transfert opérationnel : plan d'action, outils, engagement

DURÉE : 14 heures

PUBLIC : Tout public

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation

LIEU ET MODALITÉ DE RÉALISATION :

En présentiel à La Passerelle à Rixheim / INTER ou INTRA

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise ou secteur associatif.

METHODES, MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Les moyens pédagogiques sont actifs et participatifs et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : tour de table, apports théoriques, brainstorming, cas pratiques.

MODALITÉS D'ÉVALUATION et de SANCTION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de questions orales. Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises. Certificat de réalisation remis en fin de formation.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Après échange avec la responsable de l'OF : 3 à 6 mois après la contractualisation

TARIF

150€ de l'heure coût formateur HT (pas de TVA) + Frais administratifs

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Locaux accessibles aux PMR. Vous avez un besoin d'adaptation ou de mesure de compensation lié au handicap? Contactez Mme GAUTER, référente handicap, à l'adresse suivante formation@la-passerelle.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

V.1 Document actualisé le 23/06/2025

"O.F. LA PASSERELLE" Au trèfle, Allée du Chemin vert - 68170 Rixheim - Siret : 314 816 737 00048

Enregistré sous le n°42-68-01592-68 auprès du préfet de région Alsace

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État- APE : 85.59A – Exonéré de T.V.A.