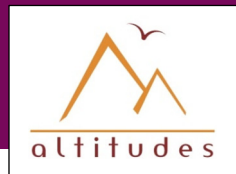


PERFECTIONNEMENT A LA FONCTION ACCUEIL EN MISSION LOCALE



Objectifs

Se situer au sein de l'équipe en tant que relais d'information
Organiser au mieux la répartition de son temps dans un contexte « multitâches »,
Savoir préserver au mieux la confidentialité,
Savoir détecter rapidement les besoins d'un-e Jeune ou d'un-e Partenaire pour l'orienter au mieux, et faire la part des urgences et de ce qui peut attendre,
Savoir gérer au mieux les situations de tension ou de conflits, et Identifier les situations pour lesquels le soutien d'un-e collègue ou de la Direction est impératif,
Savoir gérer les moments d'affluence à l'accueil, et notamment les accueils de groupes.
Savoir animer un espace d'accueil et d'information

Contenu

La fonction Accueil au sein de la Mission Locale

- Se positionner au sein de l'équipe et dans le processus d'accompagnement : comment avoir un partenariat interne de qualité ?
- Les outils collaboratifs utilisés- Echanges des bonnes pratiques
- Les règles clé de la confidentialité : que dit la Loi ? Les pratiques au sein de la ML. Ce qui ne doit pas rester confidentiel.

Accueillir et comprendre la demande

- Les spécificités de l'accueil selon les publics (Jeunes, Partenaires, Entreprises, Presse, membres du CA,...)
- Comment s'assurer d'avoir compris une demande, comment aider à clarifier une demande- Comment s'assurer que la personne a compris nos explications- Les outils clés de la communication
- Identifier si la personne relève ou non d'un suivi Mission Locale, Réorienter

Gérer les situations particulières :

- Formuler, reformuler un refus de manière claire- 2 méthodes pour vous soutenir
- Tension et conflits : Les éléments qui contribuent à l'accroissement de la tension- Désamorcer les situations de tension- Réagir dans le cadre d'un conflit, de violence.
- Les urgences : définir une urgence – gérer au mieux les différentes typologies d'urgences- s'appuyer sur l'équipe : qui et quand ?
- L'accueil des groupes : gérer les arrivées massives, accueillir au mieux un groupe, faire patienter
- Travail autour de situations complexes : les familles, les enfants, les retards importants, les incivilités, les addictions, les personnes ne maîtrisant pas le français, ...

S'organiser au mieux et réduire le stress

- L'impact de la multiplicité des tâches sur le stress
- Comment s'organiser au mieux pour réduire le stress au poste d'accueil

Savoir animer un espace d'accueil et d'information

- Les différentes facettes de l'animation d'un espace d'accueil
- Comment s'organiser ? Echanges de bonnes pratiques

Public Chargé-es d'accueil et d'animation en Mission Locale

Pré-requis : Non

Modalités : Présentiel

Méthodes pédagogiques et évaluation

- Nous proposons pour ce stage une approche qui s'appuie, pour chacun des thèmes abordés, sur de nombreux échanges, illustration (cas ou films), exercices, mises en situations et simulations en grand groupe ou en sous-groupe.
- Un support écrit complet est remis pendant la formation,
- Evaluation en cours et fin de formation, et 2 mois après.

Intervenantes

- Sophie Pasquiou, Marie-Noëlle Pérot, Lucile Havet, Armelle Diome, Soizic Reverdiau selon les dates
- Formatrices, coaches

Durée : 3 jours – 21 heures