

Accueillir et renseigner avec professionnalisme et assertivité

Certification / attestation

Délivrance d'une attestation de fin de formation

Public visé

Participant : Chargé.e d'accueil et d'animation, chargé.e d'information et communication, chargé.e de documentation, conseiller intervenant.e sur l'accueil – groupe de 6 à 12 personnes

Pré-requis : aucun

Durée

2 jours de formation consécutifs, soit 14 heures
Horaires : 9H00-12H30, 14H-17H30

Dates et délai d'accès

INTER : **19/11/26 et 20/11/26**

INTRA : calendrier fixé lors de votre prise de contact

Le délai entre la demande du client et le début de la prestation est estimé à un mois minimum (selon délais OPCO)

Lieu

INTER : Présentiel (Paris)

INTRA : en présentiel, dans vos locaux

Accessibilité pour tous

Nous recommandons à tout participant en situation de handicap de nous signaler dès son inscription ses besoins spécifiques, pour l'accueillir dans les meilleures conditions.

Référent Handicap : J-F Parelton : 01 48 78 82 20
– jf.parelton@ressourcesetcarrieres.com – ressourcesetcarrieres.com/notre-politique-handicap/

Tarifs

INTER : 750 € HT par participant

INTRA : 3000 € HT pour un groupe de 6 à 12 participants
(prix réseau Missions Locales, structures d'insertion et associations)

Financements : Plan de développement des compétences- OPCO, AIF (France Travail), fonds propres.

Nous sommes certifiés **QUALIOPI**

Contacts

François Bocquet – 06 12 21 72 84 – f.bocquet@ressourcesetcarrieres.com
Jean-François Parelton – 06 81 32 10 47 – jf.parelton@ressourcesetcarrieres.com

L'accueil est une étape essentielle pour établir une relation de confiance avec le bénéficiaire et transformer chaque interaction en une opportunité d'accompagnement efficace et bienveillant. Face à des publics souvent en situation de vulnérabilité, le professionnel doit allier écoute bienveillante, clarté et adaptabilité pour répondre aux besoins spécifiques de chacun, tout en incarnant les valeurs et la mission de sa structure.

Compétences visées

Accueillir avec professionnalisme et assertivité les publics en structure d'insertion

Objectifs pédagogiques

- Replacer l'accueil dans le processus d'accompagnement
- Repérer le rôle de l'accueil dans la réponse aux besoins des bénéficiaires et de chaque protagoniste
- S'outiller techniquement pour explorer le besoin, recueillir les informations et orienter efficacement
- Ajuster son comportement avec pertinence face aux situations délicates

Méthodes pédagogiques

Pédagogie participative basée sur des apports interactifs, l'échange d'expériences, des cas concrets analysés en intelligence collective, des mises en situation, des réflexions et des « livrables » sur des pratiques et postures optimisées

Moyens pédagogiques

- Accès à un "espace apprenant" en ligne, mettant à disposition les supports, fiches memo, outils et documents d'approfondissement
- En présentiel : salle de formation équipée d'un ordinateur, d'un vidéoprojecteur, d'un paperboard
- En distanciel : ordinateur avec micro et enceinte, connexion Internet – Envoi d'un tuto pour suivre la formation à distance avec l'outil zoom, avec consignes pour valider le bon fonctionnement des connexions audio /vidéo et coordonnées de notre référent technique.

Formateur

Formateur, expert de la relation individuelle et collective, de l'accompagnement des publics sensibles, de la gestion des tensions et la médiation, avec une connaissance approfondie du secteur de l'insertion-emploi, de ses acteurs et dispositifs.

Prérequis techniques

Pour les formations en distanciel : disposer d'un outil numérique avec caméra / son et d'une connexion internet

Modalités d'évaluation

- Évaluation préalable de cadrage
- Évaluation continue durant la formation (mises en situation)
- Évaluation des compétences acquises (quiz en début et en fin de formation)
- Évaluation qualité de l'action et évaluation différée à 6 mois

Moyens d'encadrement

Assist. pédagogique et technique : M.Houillon m.houillon@ressourcesetcarrieres.com
Référent handicap : J-F.Parelton jf.parelton@ressourcesetcarrieres.com
01 48 78 82 20 lun. à ven. (9h30-13h, 14h-17h30)

Chiffres clés

Nouvelle formation - Note moyenne de satisfaction des participants à nos formations en 2025 : 18,1 / 20

Programme **Accueillir et renseigner avec professionnalisme et assertivité**

JOUR 1

Cerner les enjeux de l'accueil

Les enjeux de la fonction d'accueil pour la structure, le bénéficiaire, soi-même
Les différents volets de la mission : standard, accueil, tâches administratives, et comment les concilier
Etat des lieux : ses sources de satisfaction, les problématiques rencontrées, ses leviers d'action

Echanges et réflexion autour de situations d'accueil et d'orientation vécues dans son quotidien professionnel. Réflexion individuelle puis sous-groupes.

Appréhender les bénéficiaires et leurs demandes

Les différentes typologies de bénéficiaires et leurs attentes spécifiques
Comment répondre efficacement à une demande de renseignement ou d'orientation
Les ressources à disposition : process, sources d'information, outils, personnes « ressources »
Les critères de satisfaction des bénéficiaires, de la structure

Questions/ réponses, travail en sous-groupes, mise en commun par les rapporteurs, débriefing en plénière – apports complémentaires du formateur.

Développer une communication efficace, au service de l'accueil

Valorisation de son image et de sa posture professionnelle
Sensibilisation à la communication non verbale et au langage émotionnel
Pratique de l'écoute active pour bien comprendre le besoin
Le choix des « mots justes » pour chaque type de situations

Apports interactifs puis mises en situation d'accueil à partir des situations identifiées en amont, préparés, joués et analysés par les participants.

JOUR 2

Gérer les appels téléphoniques avec professionnalisme

Les mots appropriés pour présenter la structure, questionner ou orienter, faire patienter ...
La gestion de sa voix et de ses émotions
La prise de message et la diffusion de l'information

Questions / réponses, apports puis mises en situation de « réception téléphonique », jouées puis analysées et commentées par les participants. Apports d'approfondissement du formateur.

Organiser son activité selon ses priorités

Quelques règles clés de la gestion du temps
Les outils « gagnants » pour s'organiser
Communiquer efficacement pour tenir ses objectifs « temps » et les priorités de son poste

Apports de l'intervenant, Echanges et réflexion en intelligence collective autour de situations de travail, mise en commun des « livrables » (rapporteurs)

Gérer les situations délicates

Répondre avec tact à des interlocuteurs bavards, confus
Faire face à des interlocuteurs agressifs
Contrôler sa réactivité émotionnelle

Préparations puis mises en situation d'entretiens à partir de cas pédagogiques avec des interlocuteurs difficiles et des situations tendues. Débriefing en plénière, apports complémentaires de l'intervenant.

Etablissement d'un plan d'action personnel et des axes de progrès pour chacun.