

# Accueil des publics : développer des outils et des savoir-faire pour favoriser des interactions positives

Cette formation vise à donner au professionnel une compréhension globale de l'accueil des résidents en établissement et des enjeux qui y sont rattachés. Elle permettra au stagiaire de mobiliser les compétences individuelles pour favoriser un accueil de qualité et de situer son rôle par rapport aux autres professionnels de l'établissement. Enfin, elle amènera à réfléchir en équipe aux améliorations potentielles à apporter aux dispositions spatiales, matérielles, temporelles, organisationnelles, documentaires et/ou relationnelles.

## OBJECTIFS

- ✓ Utiliser des compétences individuelles et collectives pour mieux accueillir l'utilisateur/le résident
- ✓ Identifier les écueils et les points forts des modalités d'accueil en établissement et déterminer des marges de progression

## CONTENU

### JOUR 1 | matin | 3 h 30

- Identifier les besoins et attentes spécifiques des patients/résidents accueillis et de leurs proches
- Appréhender les dimensions clés d'un accueil de qualité : l'écoute, l'information, la cohérence des discours et des actions professionnels...

### JOUR 1 | après-midi | 3 h 30

- Étape diagnostic sur le dispositif d'accueil de l'établissement du stagiaire : les points forts, les écueils et leurs impacts
- Organiser la cohérence et l'efficacité de l'accueil de l'utilisateur/du résident
- Promouvoir l'information, la communication et la coopération professionnelle : les dispositions et outils indispensables

### JOUR 2 | matin | 3 h 30

- Déterminer un plan d'action (en cas de formation INTRA) ou un plan de progrès individuel (en cas de formation INTER) pour l'amélioration de l'accueil des usagers/résidents selon plusieurs axes parmi lesquels :
  - L'accueil du nouveau résident : les tous premiers instants
  - L'accueil des proches : écouter, expliquer, rassurer
  - La transmission des informations entre professionnels
  - Continuité et vigilance dans les premiers jours du séjour

### JOUR 2 | après-midi | 3 h 30

- Les freins potentiels à l'évolution des modalités d'accueil institutionnel
- Valider collectivement un plan d'action (en cas de formation INTRA), formalisation d'un plan de progrès individuel (en cas de formation INTER)



#### Formateur

Delphine Rivier



#### Durée

2 jours (14 heures)



#### Public

Professionnels des établissements sociaux, sanitaires et médico-sociaux en lien avec les personnes accueillies  
14 stagiaires maximum



#### Prérequis

Aucun



INTRA-établissement

Possibilité de mise en œuvre en INTER en fonction de la demande



#### Prix

INTRA : 1 350 €/jour pour le groupe  
INTER : 300 €/jour/personne

### Modalités techniques et pédagogiques

- Modalités de mise en œuvre : présentiel ou classe virtuelle (sous réserve d'étude avec la formatrice des thèmes à privilégier avec les stagiaires)
- Éléments matériels et techniques : support pédagogique
- Modalités pédagogiques en lien avec les objectifs : apports théoriques, mise en situation, théâtre forum, plan d'action collectif (en cas de formation INTRA), plan de progrès individuel (en cas de formation INTER), travaux en sous-groupe

### Suivi et évaluation des acquis

- Recueil des attentes du commanditaire et des stagiaires
- Suivi de l'exécution de l'action : émargement par demi-journée
- Évaluation des acquis à l'entrée : pas de procédure de positionnement
- Évaluation des acquis en continu : questionnaires d'évaluation des pratiques, évaluation orale en fin de première journée
- Évaluation des acquis en fin de formation donnant lieu à la délivrance d'une attestation de fin de formation : questionnaire