

Accueil physique et téléphonique des résident(e)s, des familles

Contexte

Les missions d'accueil au sein des établissements médicosociaux sont partagées entre de multiples professionnels qui vont se succéder au cours de la trajectoire des personnes accueillies. Néanmoins, les premiers contacts, téléphoniques ou physiques, sont souvent dévolus aux personnels administratifs.

L'accueil revêt un caractère déterminant sur les futures relations entre les professionnels et les usagers. En outre, les résidents et leurs proches ont quelquefois à gérer un vécu lourd émotionnel que les accueillants doivent repérer et apaiser au besoin.

Pour répondre à cette mission d'accueil, les professionnels ont à mobiliser de multiples compétences :

Une connaissance approfondie et diverse de l'accueil : conceptuelle, éthique et réglementaire.

Une aisance relationnelle et de vrais savoir-faire professionnels : maîtrise de l'image de soi (attitudes, expression...), valorisation de l'image de l'établissement, techniques de communication éprouvées, gestion des tensions et des personnalités difficiles...

Enfin, ils doivent s'organiser dans leur mission d'accueil : lieu, réseau, supports internes, base d'informations ... sont aussi des facteurs de réussite de ces moments clefs.

Public concerné	Programme
Personnels administratifs, agents d'accueil.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les différentes dimensions des missions D'ACCUEIL : <ul style="list-style-type: none"> ○ Approche conceptuelle et éthique. ○ Le cadre réglementaire de l'accueil : que disent les textes et les chartes ? ■ Le rôle des différents acteurs : <ul style="list-style-type: none"> ○ Les compétences constitutives d'un accueil de qualité. ○ L'accueil à son poste de travail : tâches, traitement des demandes... ■ Aisance relationnelle et savoir-faire professionnel AU service de L'ACCUEIL : <ul style="list-style-type: none"> ○ Conditions de réussite de l'accueil. ○ Le langage positif de l'accueil. ○ La valeur psychologique et symbolique du "look" : images de soi et de l'établissement. ■ L'ACCUEIL en face-à-face : <ul style="list-style-type: none"> ○ Les différentes phases et le traitement de la demande. ■ L'ACCUEIL téléphonique : <ul style="list-style-type: none"> ○ La gestion de la relation téléphonique entrante et sortante. ○ La canalisation des bavards et des inquiets. ■ Le désamorçage des relations RUGUEUSES, des désaccords. ■ L'organisation et les aides matérielles de L'ACCUEIL.
Objectifs globaux	
<p>"Appréhender les dimensions, conceptuelle, éthique et réglementaire de l'accueil pour mieux en mesurer l'importance et enjeux."</p> <p>"Acquérir aisance relationnelle et techniques d'accueil téléphonique et physique."</p> <p>"Savoir organiser sa mission d'accueil."</p> <p>"Réussir un accueil physique, un accueil téléphonique."</p>	
Méthodes pédagogiques	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Apports didactiques, échanges. ○ Analyse des pratiques et mutualisation des expériences réussies. ○ Commentaire d'extraits de textes réglementaires et de chartes. ○ Rédaction collective d'un parcours d'accueil et de fiches pratiques. ○ Jeux de rôle / entraînement. 	