



# Fiche action

<b>INTITULE</b>	<b>GESTION DES SITUATIONS D'ACCUEIL</b>	
<b>TYPE ACTION</b>	<b>Professionalisation COM</b>	Amélioration des conditions d'accueil des publics jeunes
<b>ELEMENTS DU CONTEXTE</b>	<p>L'Etat, Le Conseil régional de Martinique, et L'AGEFIPH, ont conclu un contrat d'objectifs et de moyens pour le développement de l'apprentissage en Martinique.</p> <p>Dans le cadre de l'axe 5, « soutien à l'initiative pédagogique, un plan de professionnalisation a été élaboré pour chacun des CFA en 2008. Les conclusions de chaque plan ont été validées par les directions des CFA. Cette action s'inscrit dans la continuité du plan de professionnalisation.</p>	
<b>OBJECTIFS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Professionnaliser l'accueil des publics jeunes</li> <li>• Savoir adapter comportements et attitudes pour favoriser l'échange</li> <li>• Ecouter et analyser pour mieux gérer l'accueil</li> <li>• Anticiper et gérer les situations conflictuelles</li> </ul>	
<b>CONTENU</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>L'accueil de qualité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- compréhension du besoin : écoute et analyse de la demande</li> <li>- types d'utilisateurs (dimension socioculturelle)</li> <li>- le public en situation de précarité</li> </ul> </li> <li>• <b>Etablir une relation positive</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- se positionner face à la personne accueillie</li> <li>- le non jugement</li> <li>-personnaliser l'accueil et instaurer un contact de confiance</li> </ul> </li> <li>• <b>Se protéger psychologiquement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>-prévenir l'épuisement professionnel</li> <li>-analyser et gérer ses réactions, comportements et attitudes dans le cadre d'une situation stressante</li> <li>-gestion mentale et corporelle du stress</li> </ul> </li> <li>• <b>Echanges sur les pratiques, études de cas et mise en situation</b></li> </ul>	
<b>PRESTATAIRE / DATE</b>	Externe	3 jours : du 28 – 29 et 30 novembre 2011
<b>PUBLIC</b>	Formateurs, conseillers, chargés d'accueil	
<b>LIEU</b>	AGEFMA	
<b>CONTACT</b>	<b>Marie-Line RONOT</b>	<p><b>AGEFMA COM</b>  <b>Immeuble Foyal 2000</b>  Rue du gouverneur Ponton  97200 FORT DE FRANCE  Tél : 05 96 71 11 02 / Fax : 05 96 73 57 08  e-mail : <a href="mailto:marie-line.ronot@agefma.fr">marie-line.ronot@agefma.fr</a></p>