

# L'accueil de publics en difficultés, notamment la technique dite de « l'écoute active »

REF : DB 05

SPECIAL PCB - OFFRE COMPLEMENTAIRE

Dans le cadre de la labellisation des PCB, le cahier des charges stipule l'obligation de suivre une formation. Pour répondre à cette consigne, la Banque de France, Finances et Pédagogie et France ESF - ADAC proposent une offre coordonnée de formation. De par leurs champs de compétences, France ESF-ADAC assurent le volet social de la formation.

En complément de cette offre coordonnée, l'ADAC propose cette formation à « l'écoute active ». En effet, dans le cadre de leur mission, les intervenants PCB peuvent être confrontés à des accompagnements de personnes avec des situations budgétaires complexes, à des publics non connus par leur service jusqu'alors.

## Objectifs de la formation

Dans le cadre de l'accueil des publics en tant que PCB, les objectifs se déclinent de la manière suivante :

- comprendre la situation des personnes reçues,
- arriver à identifier la ou les demandes,
- connaître les différents concepts utilisés dans l'écoute active: empathie, reformulation, posture.
- comprendre les techniques utilisées pour s'en servir au quotidien suivant son rôle dans le PCB: de l'accueil à l'accompagnement

## Le programme de formation

- Décodage de la société de consommation
- Les différentes dimensions de l'accueil
- Travail sur la situation des personnes au regard des différentes dimensions : psycho sociales, économiques, ethniques et familiales
- Identification de la ou des problématiques dans le discours, le paralangage et les documents
- Appropriation des outils favorisant l'écoute active.

## Les points forts de la formation

- Pédagogie active et participative pour permettre à chacun de s'approprier des repères opérationnels pour leur pratique en tant qu'intervenant PCB.
- Pédagogie prenant en compte la spécificité du groupe.
- Alternance d'apports théoriques, de mise en pratique et d'échanges.
- Remise d'un dossier comportant les données techniques abordées pendant le stage, des schémas récapitulatifs.

## Modalités d'évaluation des objectifs de formation

- Auto évaluation en début et fin de formation
- Evaluation en cours de formation permettant d'apprécier la progression (évaluation formative),
- Co construction de mémo points de repères
- Etudes de situations professionnelles
- ➔ Remise d'une attestation de formation
- Evaluation à chaud de la satisfaction des stagiaires

- Evaluation à froid, réalisée dans un délai maximal de 6 mois après la formation, auprès du stagiaire et auprès de l'employeur
- ➔ Participe au processus d'amélioration continue de nos formations

### Formatrice

**Adeline ROUYER FESSARD**, Conseillère ESF, formatrice spécialisée sur le surendettement et la communication - technicienne en Programmation Neuro Linguistique - référente procédures de recouvrement de créances - mise en synergie des acteurs ; 16 ans d'expérience dans les domaines du surendettement.

**Laurie BALP**, Conseillère ESF, formatrice sur le budget familial et la gestion de la vie quotidienne dont l'alimentation, plus de 17 ans d'expérience dans l'accompagnement social lié au logement, l'accompagnement des personnes en situation budgétaire difficile. Co-chercheuse dans le cadre du projet CEA-C.ESF.

### Nos modalités d'accueil des personnes en situation de handicap

En tant qu'organisme engagé dans le domaine de l'intervention sociale, nous apportons une attention particulière à l'accueil et à l'accès des personnes en situation de handicap.

### Accessibilité des locaux et accessibilité pédagogique

Si vous êtes en situation de handicap, vous voudrez bien en amont de votre inscription contacter directement notre référent handicap afin d'étudier plus précisément votre demande et nos possibilités d'accompagnement en écrivant à l'adresse mail suivante : [pascale.mallet@adac.asso.fr](mailto:pascale.mallet@adac.asso.fr)

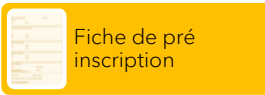

Par ailleurs, nous veillons à ce que les locaux où sont dispensées nos actions de formation soient accessibles aux personnes à mobilité réduite.

### Modalités et délai d'inscription

Le bulletin de préinscription (téléchargeable depuis l'onglet ci-dessous) est à renvoyer au plus tard un mois avant le début de la formation à l'adresse mail > [formation@adac.asso.fr](mailto:formation@adac.asso.fr).

**L'inscription ne sera effective qu'à réception d'une confirmation de notre part, après validation de votre demande.**

L'ADAC se réserve le droit de proposer la formation en distanciel ou sur une seconde date en cas d'un nombre insuffisant d'inscriptions. Si le nombre de préinscrits dépasse la capacité d'accueil, une seconde date sera proposée aux dernières personnes préinscrites.

|                                     |   |   |  |
|-------------------------------------|---|---|--|
| <b>Dates</b>                        | <b>29 avril 2024</b><br><b>14 novembre 2024</b> | <b>Avis des participants</b>                    |  |
| <b>Tarif</b>                        | <b>240€ / participant</b>                       | <b>Pédagogie</b>                                | 100%  |
| <b>Public concerné</b>              | Travailleurs sociaux<br>Intervenants PCB        | <b>Changement dans pratique professionnelle</b> | 80 %  |
| <b>Prérequis</b>                    | Aucun   | <b>Attentes satisfaites</b>                     | 100%   |
| <b>Informations complémentaires</b> | 1 jour en distanciel                            |   |  |