

<b>Objectif :</b> <b>Identifier l'accueil et prendre contact avec la structure par téléphone (exemple 1)</b>	Espace social <b>L'atelier, la structure</b> Phase de <b>découverte</b> pour certains, <b>exploration</b> pour d'autres
---	---

Cet objectif s'articulera avec les objectifs *Identifier-nommer la structure, faire connaissance, identifier les interlocuteurs et connaître les modalités de fonctionnement de l'association.*

<b>Objectifs</b>	<b>Supports</b>	<b>Activités et déroulement</b>	<b>Durée</b>
<b>Séance 1</b>  Connaître le numéro de téléphone  Se présenter par téléphone	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une plaquette de présentation de l'association</li> <li>- Situations d'interactions téléphoniques</li> </ul>	<p><i>Les activités sont présentées en vue de pouvoir téléphoner à l'association et pouvoir se présenter par téléphone à l'accueil de la structure.</i></p> <p><b>Activité 1 - Travail en sous-groupe ou binôme.</b> Rechercher le numéro de téléphone.  <b>Restitution collective, tour de table</b> et énonciation du numéro de téléphone.</p> <p><b>Activité 2 - Écoute collective</b> d'une ou plusieurs situations où quelqu'un se présente par téléphone.            Question de compréhension.  <b>Activité 2 bis.. Travail en binôme</b> pour se présenter et épeler son nom.  <i>Cette activité sera reprise lors des séances suivantes</i></p>	5-10 mn 15 mn  20 mn  10 mn
<b>Séance 2</b> Identifier la personne l'accueil  Connaître le numéro de téléphone Connaître les horaires d'ouverture  Comprendre le message du répondeur.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une plaquette de présentation de l'association</li> <li>- Le message téléphonique de l'association</li> </ul>	<p><i>La formatrice-animatrice a donné rendez-vous aux participants à l'accueil.</i></p> <p><b>Activité 1- Travail collectif.</b> La secrétaire se présente puis chacun se présente succinctement. La secrétaire indique ses jours et heures de présence dans l'association. Sinon, elle indique qu'il y a un répondeur téléphonique.</p> <p><b>Activité 2 - Travail en binôme.</b> Rechercher le numéro de téléphone, les horaires d'ouverture de l'association.  <b>Restitution collective.</b></p> <p><b>Activité 3 - Écoute collective</b> du message du répondeur de l'association.</p>	15-20 mn  5-10 mn  10 mn  15 mn

<p><b>Séance 3</b></p> <p>Comprendre le message du répondeur.</p> <p>Se présenter par téléphone</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le message téléphonique de l'association</li> <li>- Situations d'interactions téléphoniques</li> </ul>	<p><b>Reprise de l'activité 3 - Ecoute collective</b> du message téléphonique de l'association.</p> <p><b>Travail collectif de compréhension.</b></p> <p><b>Activité 4 - Tour de table des pratiques :</b> qui laisse des messages sur des répondeurs ? Dans quelles circonstances les participants utilisent-ils les répondeurs téléphoniques (ex : médecin, amis...) ?</p> <p><b>Reprise de l'activité de compréhension autour de situations d'interactions téléphoniques.</b></p> <p><b>Écoute collective</b> d'une ou plusieurs situations où quelqu'un se présente par téléphone.</p> <p><b>Travail en binôme</b> pour se présenter et épeler son nom.</p>	<p>10-15 mn</p> <p>15-20 mn</p> <p>20 mn</p>
<p><b>Séance 4</b></p> <p>Travail d'auto-évaluation et/ou d'évaluation</p>		<p><i><b>Vérification individuelle et constats.</b> Les participants connaissent-ils le nom de l'association ? Repèrent-ils le numéro de téléphone de l'association ? Connaissent-ils le prénom / nom de la personne de l'accueil ? Peuvent-ils lui indiquer leur nom et prénom ? Connaissent-ils les horaires d'ouverture ? etc.</i></p> <p><i>Des jeux de rôle pourront être mis en place pour vérifier.</i></p> <p><i>Ces objectifs seront retravaillés à d'autres moments dans d'autres contextes : médecin par exemple.</i></p>	<p>20 mn</p>