

Objectif : Identifier l'accueil et prendre contact avec la structure par téléphone (exemple 1)	Espace social L'atelier, la structure Phase de découverte pour certains, exploration 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.*

Objectifs	Supports	Activités et déroulement	Durée
Séance 1 Connaître le numéro de téléphone Se présenter par téléphone	<ul style="list-style-type: none"> - Une plaquette de présentation de l'association - Situations d'interactions téléphoniques 	<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>Activité 1 - Travail en sous-groupe ou binôme. Rechercher le numéro de téléphone. Restitution collective, tour de table et énonciation du numéro de téléphone.</p> <p>Activité 2 - Écoute collective d'une ou plusieurs situations où quelqu'un se présente par téléphone. Question de compréhension. Activité 2 bis.. Travail en binôme 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
Séance 2 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"> - Une plaquette de présentation de l'association - Le message téléphonique de l'association 	<p><i>La formatrice-animatrice a donné rendez-vous aux participants à l'accueil.</i></p> <p>Activité 1- Travail collectif. 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>Activité 2 - Travail en binôme. Rechercher le numéro de téléphone, les horaires d'ouverture de l'association. Restitution collective.</p> <p>Activité 3 - Écoute collective du message du répondeur de l'association.</p>	15-20 mn 5-10 mn 10 mn 15 mn

<p>Séance 3</p> <p>Comprendre le message du répondeur.</p> <p>Se présenter par téléphone</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le message téléphonique de l'association - Situations d'interactions téléphoniques 	<p>Reprise de l'activité 3 - Ecoute collective du message téléphonique de l'association.</p> <p>Travail collectif de compréhension.</p> <p>Activité 4 - Tour de table des pratiques : qui laisse des messages sur des répondeurs ? Dans quelles circonstances les participants utilisent-ils les répondeurs téléphoniques (ex : médecin, amis...) ?</p> <p>Reprise de l'activité de compréhension autour de situations d'interactions téléphoniques.</p> <p>Écoute collective d'une ou plusieurs situations où quelqu'un se présente par téléphone.</p> <p>Travail en binôme pour se présenter et épeler son nom.</p>	<p>10-15 mn</p> <p>15-20 mn</p> <p>20 mn</p>
<p>Séance 4</p> <p>Travail d'auto-évaluation et/ou d'évaluation</p>		<p><i>Vérification individuelle et constats. 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>