



L'écoute sociale au 115

10-11 mars 2026

(14 heures)

A qui s'adresse cette formation ?

Professionnel·le·s des structures relevant du champ de la lutte contre les exclusions.

Prérequis

Occuper un poste d'écouter·e 115 en poste de jour. *Les SIAO s'engagent à fournir à la FAS IDF les fiches de poste correspondant aux emplois des personnes inscrites en formation*

Objectifs de la formation

- Adopter des postures et des techniques d'écouter
- Comprendre la situation sociale vécue par la personne en faisant preuve de compréhension empathique ;
- Gérer ses émotions et les situations difficiles
- Se reconnaître comme exerçant un même métier ayant des pratiques communes

Objectifs opérationnels

- Délimiter sa fonction d'écouter·e 115
- Cadrer et conclure un entretien téléphonique lors d'un appel au 115
- Ecouter la personne en l'accueillant
- Ecouter la personne en faisant preuve de compréhension empathique en vue de comprendre la situation sociale qu'elle vit.
- Ecouter la personne en reformulant ses demandes
- Gérer son état de stress
- Gérer les situations relationnelles difficiles et ses émotions en se servant du DESC
- Gérer les situations relationnelles difficiles et ses émotions en se servant de la communication non violente

Programme

Séquence 1 : (J.1 matin) Introduction

- Présentation de la formation : objectifs, contenus
- Présentation des participants : recueil des attentes

Séquence 2 : (J.1 matin) Être écouter·e 115

- Dans le cadre du 115, au sein du SIAO - étude de la fiche de poste : approche métier & compétences, étude de la mission.
- Echanges et partages entre les différents modes de fonctionnement des SIAO départementaux

Séquence 3 : (J.1 matin) Ecouter la personne - Postures

- Cadrer un entretien téléphonique lors d'un appel au 115
- Conclure un entretien téléphonique lors d'un appel au 115

Programme (suite)

Séquence 4 : (J.1 après-midi) « Ecouter la personne en l'accueillant »

- Utiliser les techniques de l'écoute active – niveau expert
- Faire preuve de considération positive et inconditionnelle

Séquence 5: (J.2 matin) « Ecouter la personne - Technique de l'écoute active »

- Ecouter la personne en faisant preuve de compréhension empathique en vue de comprendre la situation sociale telle qu'elle la vit.
- Ecouter la personne en reformulant ses demandes
- Différentes techniques de l'écoute active : La boucle de l'écoute active - Les types de questionnements - La place du langage paraverbal au téléphone et les reformulations reflète - Les autres reformulations (Echo, synthèse, de clarification) - La compréhension empathique et son protocole, La compréhension empathique et le questionnement du carré d'empathie

Séquence 6 : (J.2 après-midi) « Diagnostiquer l'urgence sociale de la situation de la personne »

- L'utilisation du SI SIAO
- Comment l'utilisation du SI SIAO impacte-t-elle l'écoute ?
- Diagnostic de situation – Dimension éthique : Peut-on, doit-on tout écrire ? Comment écrire des sujets « sensibles » ?

Séquence 7 : (J.2 après-midi) « Me centrer sur moi pour gérer les situations difficiles »

- Gérer son état de stress
- Gérer les situations relationnelles difficiles et ses émotions en se servant du DESC
- Gérer les situations relationnelles difficiles et ses émotions en se servant de la communication non violente

Séquence 8 : (J.2 après-midi) Clôture de la formation

- Évaluation de l'atteintes des objectifs avec un QCM - Correction collective - Bilan « Tour de table »
- Consignes d'intercession : Appliquer les techniques et postures travaillées - Noter ses réussites et ses questionnements sur le journal des réussites et des questions

Démarche pédagogique et évaluation

Apports théoriques et pratiques sur l'écoute active et les techniques de communication non-violente, support de formation

Exercices pratiques et contextualisés, mise en situation et cas pratiques.

QCM d'évaluation de fin de formation. Une attestation de suivi sera remise à l'issue de la formation.

Calendrier : 10 et 11 mars 2026 (2 jours, soit 14 heures)

Lieu de formation : Paris ou Porte de Paris

Intervenant(e)(s) : Consultant·e spécialisé·e

Coût d'inscription par participant·e : Adhérent de la fédération : 450 euros - Non adhérents : 540 euros

Pré-inscription en ligne sur : https://app.digiforma.com/guest/2911633720/training_sessions/2438978/register

Une réponse sur la demande de préinscription vous sera adressée au plus tard 2 semaines avant le début de la formation.

Tout ou partie des coûts de formation peuvent être pris en charge dans le cadre du plan de formation de votre association. Nous vous invitons à vous rapprocher de votre direction ou service RH pour en savoir plus

N'hésitez pas à nous faire part d'une situation de besoins spécifiques qui pourrait nécessiter l'adaptation de la formation.

Contacts Fédération des Acteurs de la Solidarité IdF

30 boulevard de Chanzy - 93100 Montreuil—Organisme de formation : 11752245275

Emma DESLANDES

Chargée de mission Hébergement-Logement

01 43 15 13 90

emma.deslandes@federationsolidarite-idf.org

Elise NOEL-CHEVALIER

Gestion administrative et référente handicap en cas de besoin d'adaptation de la formation

01 43 15 80 10

formation@federationsolidarite-idf.org