



LA RELATION AUX USAGERS ET USAGERES EN RESSOURCERIE

PREVENIR ET GERER DES SITUATIONS TENDUES, VOIRE CONFLICTUELLES, AVEC LES USAGERS ET USAGERES DE RESSOURCERIE

En tant qu'agent·es valoristes, vous êtes en contact avec les personnes fréquentant les ressourceries à deux endroits : le comptoir de dons et la boutique, occasionnant un large éventail d'interactions. « Pourquoi refusez-vous mon don ? » ; « pourquoi faites-vous payer des objets qui vous ont été donnés ? » ; « pourquoi vos prix ne sont pas négociables ? » : vous répondez à ces questions fréquemment, mais selon votre interlocuteur ou interlocutrice, cela peut se passer de façon plus ou moins sereine.

Les Ecosolies vous proposent une formation-action d'une journée, ludique, avec des exercices qui permettront de dédramatiser les situations vécues et repartir avec plus de sérénité et de confiance en soi pour faire face à une situation conflictuelle.

OBJECTIFS ET CONTENUS

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ▶ Mieux se connaître pour mieux communiquer
- ▶ Adapter sa communication à son interlocuteur
- ▶ Réagir sereinement dans une situation tendue, notamment dans le cadre d'un refus de don

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Modalités ludiques (exercices d'expression, lâcher-prise, improvisation théâtrale), échanges et partages d'expériences. La formation est adaptée à tous les profils : les exercices sont progressifs et la formatrice porte une attention particulière à la bienveillance au sein du groupe.

LIVRABLES

Support de formation avec ressources documentaires pour aller plus loin.

ÉVALUATION

Les stagiaires sont invités à remplir un questionnaire de satisfaction à chaud puis à froid.

INDICATEURS

Le taux de satisfaction pour l'édition 2024, avec 12 stagiaires, était de 9,6/10.



J'ai trouvé la formatrice très pertinente et efficace dans les points à mettre en place et dans les échanges avec nous tous et toutes. Je repars mieux armée dans mon quotidien au contact de nos publics très variés.

Une stagiaire de la session 2024

PUBLIC ET MODALITÉS D'ACCES

PUBLIC VISÉ

- ▶ Salarié-e dans le secteur du réemploi, notamment en contact avec les publics (comptoir de dons ou boutique)
- ▶ Personne en reconversion professionnelle ou portant un projet entrepreneurial dans le secteur du réemploi solidaire

PRÉREQUIS

Avoir une expérience significative à des postes en contact avec les publics de ressourcerie

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCES

Contactez-nous en précisant votre situation (salarié-e, en recherche d'emploi, avec un projet entrepreneurial) et pourquoi vous souhaitez suivre cette formation. Si vous êtes salarié-e, précisez également vos missions, celles de votre structure et votre OPCO.

Vous recevrez une réponse à votre mail sous une semaine. L'inscription à la formation est possible jusqu'à trois semaines avant de la date de la formation, dans la limite des dates disponibles.

Le nombre minimum de stagiaires pour que la session ouvre est de 8.

Vous souhaitez organiser cette formation en intra ? Contactez-nous pour étudier les possibilités !

ACCESSIBILITÉ

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Si vous êtes concerné-e, merci de nous contacter au plus tôt pour étudier les possibilités d'adaptation.

Référente de l'action de formation & référente handicap : Mathilde Pointecouteau, chargée de formation et filières.

07 48 88 01 45 mathilde.pointecouteau@ecossolies.fr

INFORMATIONS PRATIQUES

DURÉE ET CALENDRIER DE FORMATION

7 heures de formation soit une journée. La prochaine session aura lieu le 4 novembre 2025.

HORAIRES

9h – 12h30 et 13h30 – 17h

LIEUX

La formation se déroulera au Solilab, 8 rue Saint-Domingue à Nantes.

MODALITÉS FINANCIÈRES

TARIFS PLEINS

- ▶ 294€ adhérents
- ▶ 329€ hors adhérents

Pour les salarié-es, une prise en charge complète par l'OPCO est possible, [avec zéro reste à charge pour votre structure](#).

Cette formation n'est pas éligible au CPF.

TARIFS RÉDUITS

Salarié-es en contrat d'insertion ou parcours emploi compétences, demandeur-euses d'emploi : contacter les Ecosolies pour connaître les réductions auxquelles vous êtes éligibles.

VOTRE FORMATRICE

CAROLE BIGOT

Formatrice professionnelle en communication

Spécialiste des compétences relationnelles, comédienne d'improvisation théâtrale, elle accompagne des collectifs de travail depuis 2016.

Elle a travaillé pour une large variété de structures sur la question de la relation clientèle / usager, de la gestion des tensions ou de l'agressivité : CCAS de Saint Herblain, SNCF, élus de Beaucouzé, Relais parental Croix Rouge 44, ...

