ACCUEILLIR AVEC PROFESSIONNALISME

Pôle d'activité

SUPPORT ADMINISTRATIF ET BUREAUTIQUE

Formule

En ligne

Prix/participant

240,00 €

Nombre max. de participants/session

15

Prix/session réservée

2.473,00 €

Prix/session sur-mesure

Contactez-nous

Durée de la formation

6 demi-journées de 3h30 en distanciel.

Personne de contact

Patrick GILET Gestionnaire de dossiers clients - Gestionnaire IT

pgilet@erap-gsob.brussels

Détail de la formation

Les communes, les CPAS et les antennes locales des administrations régionales ont une mission essentielle dans la gestion de l’accueil. Ces administrations locales sont des services de proximité très proches des citoyens ; elles sont souvent les premiers contacts que trouvent les usagers pour établir résidence, un premier soutien en situation de crise (y compris sanitaire), un premier pas pour trouver l’aide nécessaire.

Dans toutes les administrations de la Région de Bruxelles-Capitale, des agents sont présents afin de renseigner/conseiller/orienter chaque bénéficiaire ou usager du service public. Loin de l’image d’organisations lourdes, lentes, procédurières, les administrations locales ont mis en œuvre une procédure plus ou moins formalisée pour accueillir leur public. Certaines de celles-ci ont le souci constant d’uniformiser leur politique d’accueil dans leurs différents centres administratifs, à partir de chartes d’accueil ou de référentiels de qualité. Des centres d’appels téléphoniques d’urgence ont été constitués.

L’amélioration de l’accueil dans une administration publique nécessite d’adopter un double point de vue, tant celui de

l’agent du service public (qui doit appliquer la procédure et la charte d’accueil) que celui du bénéficiaire du service public. Il est nécessaire en effet de s’interroger sur la typologie de ce dernier. Comment l’agent administratif peut-il adopter un comportement adéquat face à la diversité de cette typologie ? Comment orienter un public fragilisé ou en insécurité ?

L’enquête menée pour l’UVCW par l’agence Alter montre que « la conception de l'accueil a changé, (…) car le public doit recevoir une réponse la plus complète et la plus correcte possible. C'est une autre conception du service public. (…) Chacun est responsable d'une partie de l'image de marque de la commune. »

Les agents d’accueil sont confrontés à plusieurs difficultés. La plupart du temps, ils ne sont pas des travailleurs sociaux et aboutissent à l’accueil par défaut, face à des usagers précarisés. Les agents, souvent de niveau D parfois E, ne se sentent pas assez qualifiés pour assurer un service d’accueil de qualité. La tâche d’accueil est souvent considérée comme une fonction peu qualifiée alors qu’elle nécessite des compétences en intelligence émotionnelle (pour réconforter une personne en détresse ou faire face à l’agressivité), en communication claire (pour orienter un public allophone) et des compétences organisationnelles (pour orienter efficacement le public dans les méandres des centres administratifs de grande taille). De plus, l’agent d’accueil n’a pas une mission univoque. Il peut être en charge de plusieurs tâches simultanées, l’accueil physique sur le site, l’accueil téléphonique, la gestion des courriers entrants, la gestion des flux d’usagers et parfois les services en ligne.

Afin de satisfaire aux besoins diversifiés des citoyens, de répondre à leurs requêtes en situation de crise, afin de pouvoir les orienter de manière optimale vers le service adapté, les administrations ont besoin d’agents qualifiés, formés aux techniques d’accueil capable d’investir leur rôle de service public de proximité.

Objectifs

Les objectifs cités ci-dessous sont des objectifs généraux valables pour la formule présentielle et distancielle.

- Définir les missions de l’accueil dans une administration publique locale (renseigner, conseiller, orienter, etc) ;
- Constituer une typologie de l’usager dans une administration publique locale ;
- Définir un environnement d’accueil, un processus d’accueil et les documents qui le constituent ;
- Poser les bases d’un contrat « qualité de l’accueil » avec les participants en formation ;
- Diagnostiquer les comportements des participants dans des situations d’accueil difficiles ;
- Développer des compétences en intelligence émotionnelle ;
- Développer des compétences en communication claire et efficace (écoute active, etc..) ;
- Développer des compétences en accueil de « publics fragilisés » ;
- Développer des compétences en gestion du stress et de l’agressivité (gérer l’insatisfaction et prévenir les situations de crise) ;
- Développer des compétences en maîtrise de multitâches ;
- Expérimenter ces nouvelles compétences, en assurer le suivi ;

Public cible

Cette formation est destinée aux agents de niveau C, D, E qui ne se sentent pas assez qualifiés pour assurer un service d'accueil de qualité.

Méthodes pédagogiques

La formation poursuit trois finalités pédagogiques : observation, expérimentation, ancrage. Elle est :

- essentiellement interactive : elle fait intervenir le principe de l'intelligence collective et de la co-construction.
- basée sur la réalité du terrain, donnée par des experts issus du terrain, partant de documents authentiques.
- orientée vers les besoins des administrations et adaptable sur mesure.

Contenu

PHASE 1

1. Présentations

    - des contenus et des objectifs de formation
    - de l'approche pédagogique (activités synchrones et asynchrones)
    - la notion de contrat qualité (engagement pris par les participants)
    - l'auto-apprentissage et le plan d'action en chantiers de travail
    - les documents existants
    - des activités prévues pour l'évaluation des acquis d'apprentissage et leur transfert

2. Recueil des attentes
3. Etablir un diagnostic précis de la situation d'accueil des participants

    - moi comme agent d'accueil
    - politique d'accueil
    - contexte et environnement de travail

4. Exprimer un premier positionnement personnel

    - et moi, dans mes fonctions d'agents d'accueil, comment je me sens ? Quelles sont mes forces ? Quelles compétences j'aimerais renforcer ?…

5. Analyser les documents réels pour en dégager les concepts théoriques associés
6. Les outils existants dans mon organisation pour un accueil de qualité :

    - procédures d'accueil
    - documents réels (charte …)
    - fiche de fonction…

7. Identifier les missions de l’accueil dans l’administration publique qui m’emploie

- Les missions d’un agent d’accueil : Renseigner, conseiller, orienter
- Les savoirs, savoir-faire et savoir-être (compétences) nécessaires pour mener à bien les missions d’un agent d’accueil.

8. L’accueil orienté service public

- l’accueil dans un service public
- l’orientation services
- l’évolution des attentes des citoyens vis-à-vis d’un service public

9. Construire un contrat « qualité de l’accueil »

- contrat « qualité de l’accueil »
- identifier des bonnes pratiques à adopter à l’accueil d’un service public

10. Phase 1 d’expérimentation sur le terrain - Activités asynchrones

- s’exercer à atteindre un objectif de son plan d’action en auto-apprentissage
- adopter une attitude réflexive face aux matières vues et au travail
- résoudre une situation/un exercice en toute autonomie
- se préparer pour la 2eme journée de formation
- transférer les acquis de formation sur le terrain

PHASE 2

1. Analyse de cas concrets que doivent gérer les agents d’accueil
2. Adopter un comportement d’accueil efficace

- la communication claire et efficace
- l’écoute active
- le questionnement : les 4 types de questions et leurs rôles respectifs
- l’impact d’un questionnement de qualité dans la relation
- l’impact d’un questionnement de qualité dans la communication

3. Adopter un comportement d’accueil efficace (2)

- les techniques de reformulation
- gérer le multitâches (1)
- la transmission d’un message clair au citoyen

4. Adopter une posture assertive et professionnelle

- communication assertive : ni paillasson ni hérisson.
- assertivité entre passivité et agressivité
- le processus DESC

- moi et l'autre dans le processus DESC

5. Prévenir l'agressivité grâce à l'assertivité
6. Pratiquer l'intelligence émotionnelle
7. Traduire ses émotions dans une communication constructive
8. Gérer le multitâches (2)
9. Prévenir l'agressivité grâce à la communication non violente

- la communication non violente comme outil d'intelligence émotionnelle et de prévention de l'agressivité
- le bonhomme OBSD

10. Pratiquer l'intelligence émotionnelle
11. Traduire ses émotions dans une communication constructive

- observation des faits
- expression des sentiments
- expression des besoins
- formulation de la demande parallèle entre l'assertivité (processus desc) et la communication non violente (bonhomme osbd)

12. Accueillir un public fragilisé, précarisé

- éclairages par rapport à la notion de pauvreté issus du RWLP (réseau wallon de lutte contre la pauvreté)
- qu'est-ce qu'une situation de pauvreté ?
- les bases d'un accueil social : services publics comme point d'ancrage pour les gens en situation de pauvreté

13. Phase 2 d'expérimentation sur le terrain - Activités asynchrones

- s'exercer à atteindre un objectif de son plan d'action en auto-apprentissage
- s'exercer à atteindre un objectif de son plan d'action en auto-apprentissage
- adopter une attitude réflexive face aux matières vues et au travail
- résoudre une situation/un exercice en toute autonomie
- se préparer pour la 3eme journée de formation
- transférer les acquis de formation sur le terrain

PHASE 3

1. La gestion des conflits

- définir ce qu'est un conflit de la façon la plus neutre possible
- analyser ce qui se passe, dans un conflit, à différents niveaux
- être capable de prendre du recul par rapport aux situations de tensions et de conflits
- identifier ses modes de réaction habituels en situation conflictuelle et leur impact sur les autres)
- anticiper, reconnaître, distinguer et décoder les différents types de conflit, d'agressivité et de violence auxquels ils pourraient être confrontés
- ajuster ses comportements en fonction de l'objectif à poursuivre

2. La gestion de l’agressivité

- les types d’agressivité
- identifier les situations potentiellement délicates et repérer les pièges à éviter
- réagir adéquatement à des situations particulières où l’agressivité entre en jeu
- méthode RHC, ballon des émotions …
- garder une posture professionnelle (techniques particulières)

3. Phase 3 d’expérimentation sur le terrain - Activités asynchrones

- s’exercer à atteindre un objectif de son plan d’action en auto-apprentissage
- s’exercer à atteindre un objectif de son plan d’action en auto-apprentissage
- adopter une attitude réflexive face aux matières vues et au travail
- résoudre une situation/un exercice en toute autonomie
- se préparer pour le coaching de terrain
- transférer les acquis de formation sur le terrain

Disponibilité au catalogue

Disponibilité (sous réserve d’inscriptions suffisantes) et conditions garanties jusqu’au 30 juillet 2025