

# ACCUEIL DES USAGERS : COMMENT LES ORIENTER EFFICACEMENT

Adapter votre service d'accueil aux nouveaux usages

1 JOUR, 7 HEURES

RELATION USAGERS

CODE : GNU10

## Objectifs de la formation

- Adapter votre accueil aux nouveaux enjeux
- Donner les moyens aux collaborateurs d'ajuster leur positionnement

## Animée par

- HENNEQUIN Samuel  
Consultant,  
LA VOIX DES HOMMES

## Public concernés

- Responsables d'accueils ; Secrétariat général ; Direction général des services ; Direction des relations Usagers ; Présidents et directeurs d'association accueillant du public

## Dates

- Paris  
06/10/2020  
07/12/2020

## Critères d'admission

- Aucun prérequis n'est nécessaire

## Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire

## Modalités pédagogiques

- Tous nos stages de formations sont limités,

## Clarifier le positionnement de la fonction accueil au sein de la structure : quelles finalités, quels objectifs opérationnels

- Définir les enjeux de l'accueil des usagers sur votre territoire : identifier le jeu des différents acteurs institutionnels (intercommunalité, métropolisation, politiques sociales locales...)
- Identifier les acteurs opérationnels et les partenaires qui interviennent sur le territoire

## Identifier les outils indispensables à une orientation efficace des usagers

- Repérer les outils liés au fonctionnement interne (transmission d'informations, procédures...) et ceux liés à l'environnement (cartographie des outils de communication existants...)
- Analyser les conditions matérielles et logistiques : panneaux d'orientation, conditions de sécurité, accessibilité, confidentialité, convivialité

dans la mesure du possible, à une douzaine de participants.

- Les formations se déroulent en présentiel ou en classe virtuelle avec un équilibre théorie / pratique. Chaque fois que cela est pertinent des études de cas et des mises en pratique ou en situation sont proposées aux stagiaires.
- Un questionnaire préalable dit 'questionnaire pédagogique' est envoyé aux participants pour recueillir leurs besoins et attentes spécifiques. Il est transmis aux intervenant(e)s avant la formation, leur permettant de s'adapter aux publics.
- Toute formation se clôture par une évaluation à chaud de la satisfaction du stagiaire sur le déroulement, l'organisation et les activités pédagogiques de la formation. Les intervenant(e)s évaluent également la session.
- Une auto-évaluation des acquis pré et post formation est effectuée en ligne afin de permettre à chaque participant de mesurer sa progression à l'issue de la formation.
- Une évaluation à froid systématique sera effectuée à 6 mois et 12 mois pour s'assurer de l'ancrage des acquis et du transfert de compétences en situation professionnelle, soit par téléphone soit par questionnaire en ligne.

## Tarifs

- |  |       |            |
|--|-------|------------|
| ■ Communes < 40 000 habitants                                | _____ | 590,00 €HT |
| ■ Entreprises privées  | _____ | 990,00 €HT |
| ■ Communes > 40 000 habitants, autres établissements publics | _____ | 890,00 €HT |

---

## Fonction accueil : quels enjeux et besoins en matière de ressources humaines

- Comprendre les enjeux liés aux profils de poste, à la mobilité interne
- Connaître les nouveaux besoins en termes de formation

---

## Comprendre l'évolution des publics et s'y adapter

- Introduction à l'évolution des modes de vie des usagers et à leurs répercussions sur le service public : horaires d'ouverture plus flexibles du fait de la déréglementation des horaires traditionnels de travail, allongement de la durée des transports, évolution des modes de vie
- Diversités sociales, religieuses, culturelles des usagers : quelles implications pour la fonction accueil
- Comprendre les nouveaux enjeux de satisfaction des usagers/visiteurs

---

## Prendre en compte les impacts des évolutions institutionnelles sur la fonction accueil

- Face à la montée des intercommunalités, quelles conséquences sur la répartition des champs de compétences
- Comment faire face à la complexification des champs de compétences et de certaines procédures administratives
- Palier au manque de lisibilité des acteurs de terrain

