

Code module : B1 - 1

Projet accueil bienveillant et efficace (séminaire et ateliers)

Sous domaines B1 - Relation à l'utilisateur

Programme



En trois phases :

- une analyse des pratiques et entretien sur l'existant en termes d'organisation et d'aménagement par site d'accueil,
- un séminaire pour l'ensemble des participants,
- un atelier "cohésion" et un atelier "modélisation"

Contexte et enjeux du gouvernement pour moderniser l'Administration et l'accueil des usagers

Sensibilisation à la démarche qualité

Présentation des résultats obtenus lors des différents états des lieux

Présentation du projet Accueil et de ses 2 dimensions : physique et digitale

Les recommandations et l'existant en termes d'organisation et d'aménagement des espaces d'accueil

La mobilisation de l'intelligence collective pour co-définir un accueil idéal

Les mises en situations avec jeux de rôles et modélisation

En cas de besoin particuliers (situation de handicap, mobilité, etc.) ou de désistement, merci d'en informer la cellule formation de la DGRH dans les meilleurs délais et au plus tard 5 jours avant la formation.

CONTACT

formation@dgrh.gov.pf
40 47 79 00



Durée variable selon le lieu d'intervention et le nombre de participants



Selon recensement préalable



En présentiel



Public

- Agents chargés de l'accueil, du renseignement ou de l'orientation du public
- Responsables de cellule d'accueil
- Responsables d'agents assurant l'accueil d'usagers



Objectifs

- Etre sensibilisé à la démarche qualité
- Découvrir les techniques et les résultats de satisfaction des usagers en Polynésie
- Comprendre l'intérêt d'adapter l'organisation et les conditions de travail des agents pour améliorer le service offert aux usagers
- Comprendre la nécessité d'aménager l'espace d'accueil selon la logique de parcours usagers
- Définir les critères d'un accueil idéal
- Identifier et mettre en scène les comportements et les compétences requises pour les agents assurant l'accueil du public
- Identifier et modéliser les différentes zones d'un espace d'accueil respectant la logique de parcours centré « usager »
- Harmoniser les discours et les pratiques dans l'Administration