

# L'ACCUEIL POLYVALENT

## Dynamique d'accueil pour le service au public

*Au carrefour entre la demande des usagers et l'offre des services publics, la fonction accueil devient stratégique sous l'influence de plusieurs facteurs qui interagissent entre eux : mutualisation des moyens, proximité, approche globale, transversalité, démarche participative. Les compétences demandées aux agents d'accueil s'en trouvent singulièrement élargies ; Et, ceci d'autant plus que le portage et l'évaluation de l'accueil prend progressivement une dimension collective mobilisant toute l'équipe du dispositif concerné. La formation va permettre de travailler les questions suivantes : comment conjuguer singularité de la personne et universalité du service ? Comment se positionner entre des logiques d'acteurs à la fois plurielles et souvent cloisonnées ? Quels outils utiliser ? Comment inscrire cette fonction dans une logique de réseau ?*

### OBJECTIFS

- Repérer les enjeux de la fonction accueil polyvalent
- Connaître les dispositifs et les partenaires
- Développer des outils en réseau
- Intégrer la plus-value apportée par un maillage territorial opérationnel

### PUBLIC VISÉ

- Agents de services publics, agents d'accueil, de développement, de médiation, salariés associatifs

### DISPOSITIFS CIBLÉS

- Maisons de services publics, Maisons du Département, Maisons de la région, Maisons de l'Emploi, Maisons de la Justice et du Droit, Maisons de Quartier, Centres Sociaux, Mairies Annexes...

### PROGRAMME :

<p><b>1 - Agent d'accueil polyvalent : un métier à part entière</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Objectifs et caractéristiques de l'accueil polyvalent</li><li>• Possibilités et limites d'un accueil spécifique et complexe</li><li>• Mesurer l'évolution des besoins et des attentes des usagers</li><li>• Etudier de façon constante les offres des partenaires</li></ul>	<p><b>2 - Qualification des agents d'accueil</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <u>Définition et réflexion à partir du vocabulaire courant :</u> Services publics, services d'intérêt général, usagers, clients, citoyens, polyvalence, globalisation, compétences, qualifications...</li></ul>
---	--

- La prestation technique

Quelles sont les composantes de la fonction accueil et comment les gérer :

- Relation avec l'utilisateur :
  - Décoder le langage administratif
  - Expliquer oralement une information écrite mise à disposition de l'utilisateur
  - Instaurer une relation de confiance entre l'agent et l'utilisateur
  - Prendre en compte les périodes d'affluence et les périodes d'agressivité, apprendre à les gérer
  - Intégrer le fait que l'utilisateur considère l'agent comme son médiateur ou son référent et répondre à cette attente, prendre en charge parfois le rôle d'écrivain public
  - Aider l'utilisateur à remplir des formulaires administratifs, des dossiers, l'informer de ses droits
  - Être prêt à accueillir tous les publics
  - Organiser le suivi des dossiers et mettre en place des outils d'évaluation
- Relation avec les différentes institutions :
  - Tenir son rôle de médiateur
  - Connaître le fonctionnement de chaque institution intervenant dans la structure
  - Diminuer les délais de traitement des dossiers
- Relation avec les services (publics, privés, associations) du territoire :
  - Mettre en place un réseau de partenaires
  - L'entretenir et l'améliorer
  - Savoir gérer un dossier en commun avec plusieurs partenaires
- Relation avec sa propre organisation
  - Bien connaître le fonctionnement de son institution
  - Bien connaître ses ressources, les informations centrales
- Relation avec les NTIC
  - Les définir, les choisir, apprendre à les utiliser
  - Lesquelles choisir, pour quels territoires, dans quelles limites, avec quels objectifs ?
  - Quelle fiabilité et quelle clarté de l'information ?
  - Quel accompagnement de l'utilisateur ? A quelles conditions financières (tarif d'utilisation) ?

- La prestation relationnelle

Elle est indispensable pour consolider l'image des services publics aux yeux des usagers.

- Prendre en compte les différents publics (occasionnel, habituel, en difficulté sociale, d'origine étrangère, personnes âgées, femmes enceintes, personnes handicapées...), s'y adapter, leur apporter le service dont ils ont besoin, mettre à leur disposition des services accessibles.
- Mettre en place une approche globale dans la relation avec les usagers, un dispositif polyvalent et coordonné de l'accueil, ce qui implique également la prise en compte globale des dossiers.
- Savoir traiter l'urgence et en même temps répondre aux exigences individuelles : il s'agit donc de créer une dynamique de satisfaction des besoins en instaurant une relation de confiance, en créant des liens, en formulant les réponses d'attente adéquates.
- Organiser l'espace, le rendre convivial, adapté, proposer éventuellement des activités ludiques pour faire patienter le public, organiser les tableaux d'affichage, des espaces de documentation, de jeux pour les enfants, les faire évoluer régulièrement...
- Mettre en œuvre un accueil qualitatif : gérer les rendez-vous, les files d'attente (leur confort, leur durée), les horaires d'ouverture : faut-il les modifier, tout en respectant les horaires de travail et les habitudes des usagers, prévoir l'accessibilité (transports, possibilités de stationnement).
- La communication (en interne, en externe) : quelles en sont les techniques ? comment les mettre en place, les maintenir, les faire évoluer en fonction des besoins, avec quels moyens ? sous quelle forme ? quels en sont les enjeux ? quelle remise en cause pour les agents ? quelle signalétique ?
- Faire le bilan, l'analyse de la prestation, l'analyse des engagements de la structure, leur évaluation : a-t-on bien répondu aux demandes ? est-ce que l'agent a su s'adapter au public ? quelles améliorations faut-il envisager ?

### Les aptitudes personnelles

- Se présenter de manière convenable, mettre en œuvre une démarche qualité : tenue, vocabulaire, courtoisie, sourire...
- Apprendre à s'exprimer, à parler en public, à vulgariser, si nécessaire les informations, à prendre des notes, à faire des comptes-rendus.
- Gérer le budget (intégrer des notions comptables, financières), l'aspect technique du bâtiment (distribution des clés, ouverture et fermeture des volets, système d'alarme, courrier, transport de colis, achat de courses diverses, rédaction de courriers, aide à la création d'affiches...).
- Prendre en compte la notion de territoire, bien connaître le sien et les projets qui s'y développent : définition d'un projet, y participer et faire participer les usagers, s'appuyer sur les démarches qui existent. Apprendre à mettre en œuvre plus particulièrement un projet d'accueil.
- Expression des besoins des agents : apport de méthodes de gestion du stress, de la fatigue, d'éléments théoriques (en droit, en organisation du travail, défense juridique des consommateurs...) et concrets : expression des problèmes liés à l'équipe, moments et lieux pour l'organiser.

### Comment conduire un projet d'accueil

Les étapes :

- Un évènement déclencheur
- Un état des lieux externe / interne
- Des enjeux à défendre : programme, planning
- Un engagement à prendre : agents / direction (mise en place d'une charte)
- La mise en place (ou mise à jour) des procédures d'accueil, des définitions de poste
- L'investissement physique et matériel nécessaires
- La formation / action adéquate
- L'accompagnement de la mise en place du projet
- L'évaluation
- L'adaptation