|  |  |
| --- | --- |
| **Lot 3 : Gestion RH** | **Niveau de description : Modules** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Référence de la formation :  ***3-1*** | Titre du sujet de la fiche : Améliorer la satisfaction usager | Durée :  2 jours |

|  |
| --- |
| Objectifs de la formation |
| ***Á l'issue de la formation décrite ici, le stagiaire doit***:  Comprendre les attentes des usagers dans le service public et leur apporter des réponses adaptées.  Développer des pratiques d’accueil et de communication orientées vers la satisfaction des usagers.  Gérer les situations complexes et sensibles avec professionnalisme et empathie.  Développer leur posture de service pour renforcer la relation de confiance et valoriser le service rendu.  ***Niveau SAME\*\* visé : A*** |

|  |
| --- |
| ***Population concernée* :** Agent RH de proximité  ***Compétences REM :*** Satisfaction de la demande client  ***Prérequis (dont niveau SAME\*\*)* :** - |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Contenu pédagogique | Durée  h (\*) | Niveau  (\*\*) | Pédagogie  (\*\*\*) |
| 1. Introduction à la notion de satisfaction usager dans le service public  * **Définir le rôle de l’usager** : identifier la spécificité du public cible et les différences avec la notion de "client". * **Les attentes des usagers** : explorer les attentes spécifiques et les axes prioritaires de satisfaction dans le contexte du service public. * **Objectifs de la satisfaction usager** : impact sur la performance et la réputation des services publics. * Durée : 2 heures * **Modalités pédagogiques** : Présentation interactive et discussion en groupe sur les spécificités de la relation usager-service public.  2. Techniques d’accueil et de communication professionnelle  * **Les bases d’un accueil de qualité** : techniques pour instaurer un climat de confiance dès le premier contact. * **Améliorer la communication verbale et non-verbale** : adapter son langage et ses gestes pour renforcer la perception d’accueil. * **Gestion des attentes et délais** : savoir informer et rassurer l’usager pour améliorer sa satisfaction même en cas de délai. * **Modalités pédagogiques** : Mise en situation avec jeux de rôle et observation, feedback collectif pour identifier les bonnes pratiques.  3. Gestion des situations délicates et des usagers difficiles  * **Différencier entre situation problématique et situation conflictuelle** : analyser les types de demandes pour anticiper les difficultés. * **Approche empathique et écoute active** : méthodes pour gérer les émotions des usagers, apaiser les tensions et rétablir le dialogue. * **Développer sa capacité de gestion de crise** : identifier des solutions adaptées pour gérer efficacement les situations sensibles. * **Modalités pédagogiques** : Exercices pratiques sur des études de cas réels, suivis de feedbacks pour renforcer les compétences en gestion des conflits.  4. Développer la confiance en soi pour renforcer l’image de service  * **Adapter son discours et son attitude selon les situations** : s’affirmer de façon constructive et rassurante. * **Renforcer sa posture professionnelle et son assurance** : valoriser ses actions et renforcer la crédibilité du service auprès des usagers. * **Techniques de gestion de stress** : identifier les ressources internes pour rester serein en situation complexe. * **Modalités pédagogiques** : Ateliers de réflexion en binômes et exercices de renforcement de l’assertivité pour s’affirmer de manière appropriée.  5. Intégrer la satisfaction usager dans son quotidien professionnel  * **Adopter une démarche proactive d’amélioration continue** : intégrer la satisfaction usager dans les objectifs quotidiens du service. * **Développer des outils de suivi** pour évaluer et mesurer la satisfaction usager, et ajuster ses pratiques en conséquence. * **S’approprier les techniques d’amélioration** : analyser régulièrement les retours d’expérience pour identifier des axes de progrès. * **Modalités pédagogiques** : Travail en petits groupes pour concevoir un plan d’actions réaliste et adapté au contexte de chaque participant.  Modalités pédagogiques  * **Durée totale** : 2 jours * **Méthodes pédagogiques** :   + **Présentation interactive et discussions en groupe** : pour explorer les attentes et les spécificités du service public.   + **Jeux de rôle et mises en situation** : exercices de simulation pour pratiquer les techniques d’accueil et de gestion de situation délicate.   + **Études de cas et feedback** : analyse de cas concrets pour illustrer les différentes approches et renforcer la prise de recul.   + **Ateliers de co-construction** : réflexion collective pour intégrer durablement la satisfaction usager dans les pratiques quotidiennes. |  | **A** | **E**xposé  Etudes de **C**as  **J**eux de rôle  travaux en **S**ous-groupes |

(\*) facultatif, donné à titre indicatif et peut dépendre de l'auditoire

(\*\*) **S**ensibilisation  -  **A**pplication  -  **M**aîtrise  -  **E**xpertise

(\*\*\*) **E**xposé  -  exercices d'**A**pplication  -  **D**ébats  -  études de **C**as  -  **J**eux de rôle  -  travaux en **S**ous-groupes

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Responsable pédagogique : | Date : 12/11/2024 | Visa : xxx |
| Mathieu Fretté |  | |