

# Programme détaillé : jour 1

- Les intitulés en gras identifient les temps participatifs d'intelligence collective
- les horaires sont donnés à titre indicatif



## 9h-9h30 ● Ouverture

- Présentations
- Objectifs et cadre de la formation
- Évolution de l'accueil

## 9h30-11h ● Le socle de l'accueil : Qui suis-je aux yeux du public lorsque j'accueille ? Quel est mon socle professionnel ?

- Études de cas
- Capsules théoriques sur la déontologie : Neutralité, confidentialité, non-discrimination, laïcité, VSS

## 11h-11h15 ● Pause

## 11h15-12h30 ● Partage des études de cas

•

## 13h30-14h45 ● Accueil des différents publics : les compétences relationnelles

- Starter : saynètes d'accueil raté
- La notion de bientraitance
- L'écoute active : reformulation, questions ouvertes, langage corporelle, validation émotionnelle

## 14h45-15h ● Pause

## 15h-16h15 ● Mises en situation et exercices de savoir être

- Reformuler, personnaliser, réorienter
- Gérer les irritants : personnes pressées, accaparantes, impolies, agressives, insatisfaites...
- Les publics fragiles

## 16h15-16h30 ● Synthèse de la journée



## Programme détaillé : jour 2

### 9h-9h30 ● Ouverture de la journée

- Activité ludique de révision
- Objectifs de la journée

### 9h30-11h ● Mise en place d'une politique d'accueil: démarche et outils

- Services publics +
- Outils : charte, procédures, tableau de bord, vademecum, phrases aidantes
- Évaluation et amélioration continue

### 11h-11h15 ● Pause

### 11h15-12h30 ● Études de cas et mises en situation

### 13h30-15h ● La gestion des publics difficiles

- Témoignages et retours d'expérience
- Incivilités et protection des agents

### 15h-15h15 ● Pause

### 15h15-16h15 ● Mieux accueillir avec les sciences comportementales

- Apports théoriques
- Mise en application

### 16h15-16h30 ● Synthèse et évaluation du stage