

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 <ul style="list-style-type: none">Activité ludique de révisionObjectifs de la journée | 13h30-15h | La gestion des publics difficiles <ul style="list-style-type: none">Témoignages et retours d'expérienceIncivilités et protection des agents |
| 9h30-11h | Mise en place d'une politique d'accueil: démarche et outils <ul style="list-style-type: none">Services publics +Outils : charte, procédures, tableau de bord, vadémecum, phrases aidantesÉvaluation et amélioration continue | 15h-15h15 | Pause |
| 11h-11h15 | Pause | 15h15-16h15 | Mieux accueillir avec les sciences comportementales <ul style="list-style-type: none">Apports théoriquesMise en application |
| 11h15-12h30 | Études de cas et mises en situation | 16h15-16h30 | Synthèse et évaluation du stage |