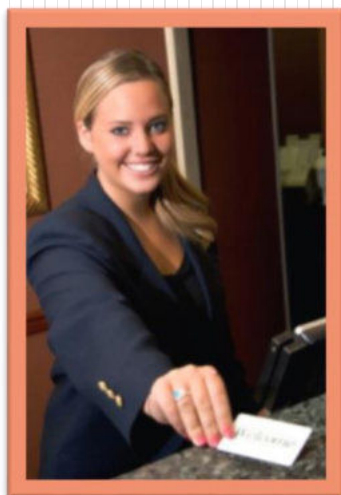


LA QUALITE DE L'ACCUEIL

Journées de formation du groupement FLE
18 et 19 novembre 2016



VS



Intervenantes de l'atelier

- Deborah Bell-Grascoe

CAREL

- Maître de conférences à l'Université de Poitiers depuis 1981
- Enseignement de l'anglais depuis 1980
- Direction adjointe de centre depuis 2010
- Postes aux USA, en Afrique et en France

- Véronique Bertrand

Institut de Touraine

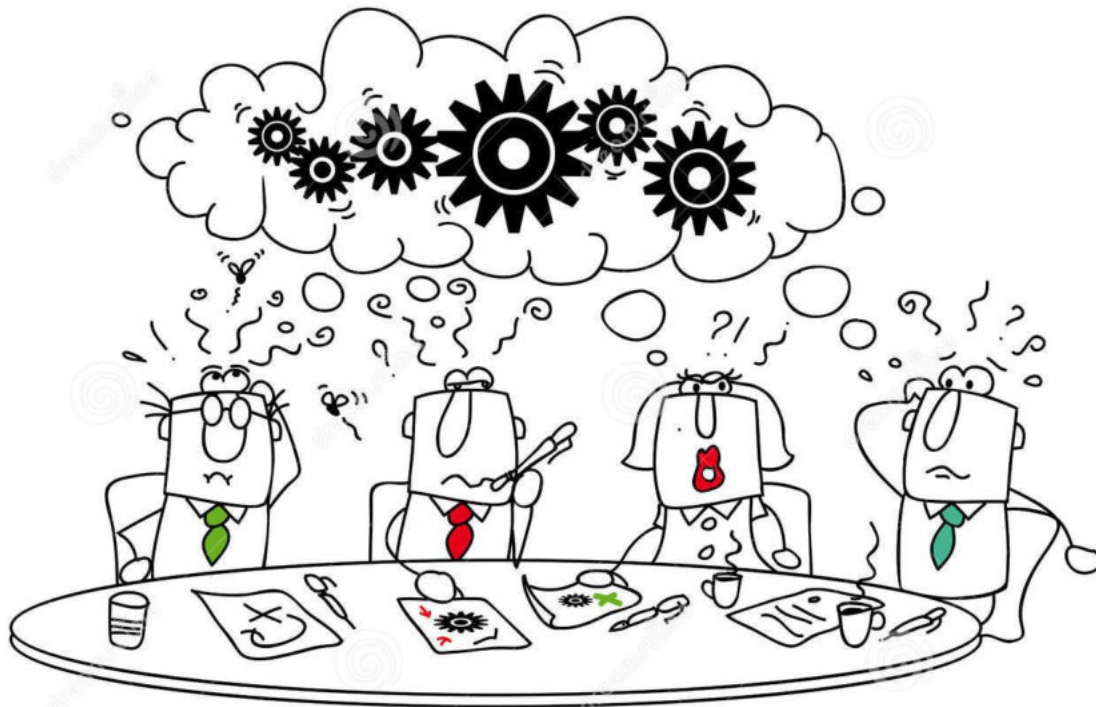
- Enseignement du FLE / FOS et FOU et formation de formateurs depuis 1994
- Coordination pédagogique depuis 2000
- Direction administrative et pédagogique depuis 2003
- Postes en Europe, au Moyen Orient, en Asie

Objectifs de l'atelier

- ❑ Définir ce qui caractérise un accueil de qualité (dans l'école, dans la classe, dans la famille) et à quel moment on commence à accueillir.
- ❑ Echanger sur nos pratiques :
 - ✓ Qu'est-ce qui fonctionne bien ? Qu'est-ce qui pourrait aller mieux ?
 - ✓ Comment s'améliorer, développer de bonnes pratiques ?
 - ✓ Comment recevoir la critique, gérer le mécontentement des étudiants ?
 - ✓ Comment accueillir de nouveaux membres de l'équipe ?
- ❑ Repartir avec des clés de développement et de nouvelles idées à mettre en place 😊 !

Qu'est-ce qu'un accueil de qualité ?

REMUE-MÉNINGES...



Qu'est-ce qu'un accueil de qualité ?

REMUE-MENINGES...



Qu'est-ce qu'un accueil de qualité ?

DÉFINITION...



Qu'est-ce qu'un accueil de qualité ?

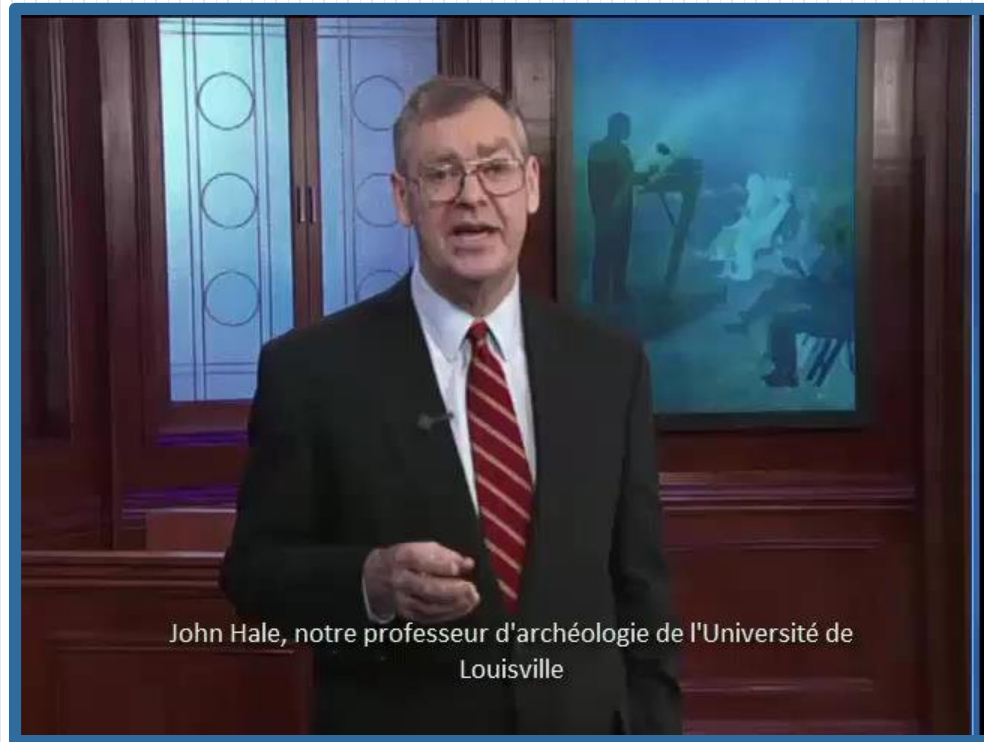
DÉFINITION DE L'ACCUEIL...

- Réception que l'on fait à quelqu'un qui arrive ou que l'on rencontre.
- Ensemble des dispositions prises pour recevoir une ou plusieurs personnes.
- Cérémonie ou prestation réservée à un nouvel arrivant, consistant généralement à lui souhaiter la bienvenue **et à l'aider dans son intégration ou ses démarches.**
- Lieu où sont accueillies les personnes.
- Avant le XIIIème siècle, accueillir signifiait : **protéger, réunir, associer et aider.**

Qu'est-ce qu'un accueil de qualité ?

Comment faire un accueil pédagogique innovant et accrocheur ?

Professor Patrick N. Allitt
Emory University



John Hale, notre professeur d'archéologie de l'Université de
Louisville

Extrait de *The Great Courses: Best Practices from a Master Educator* by Patrick N. Allitt, Ph.D. (UC Berkeley, Harvard and Oxford University Professor)

Qu'est-ce qu'un accueil de qualité ?

ACCUEIL PEDAGOGIQUE : QUEL EST LE BUT DES PREMIERS INSTANTS ?

- ❖ Intéresser
- ❖ Motiver
- ❖ Intriguer
- ❖ Stimuler
- ❖ Dynamiser
- ❖ Exciter
- ❖ Charmer
- ❖ ... ?

Qu'est-ce qu'un accueil de qualité ?

« Accueillir » renvoie donc principalement aux informations données et à l'accueil virtuel, physique ou téléphonique **avant, pendant et après le séjour** d'un « client » incluant :

- ❖ l'information donnée de nature à éclairer le « client » sur l'offre de service, les prestations, leurs modalités de réalisation, les tarifs, l'organisation et le contenu des cours, etc.;
- ❖ la situation du local, l'agencement du lieu, les indications pour y parvenir, son accessibilité, ses horaires d'ouverture ;
- ❖ l'amabilité, l'efficacité, la disponibilité et la réactivité du personnel en charge de l'accueil ;
- ❖ la capacité du personnel à gérer tout type de situation / question / conflit ;

Qu'est-ce qu'un accueil de qualité ?

- ❖ C'est également l'occasion du **premier recueil d'information** concernant le «client» ;
- ❖ Une bonne écoute du «client» permet ainsi d'adapter au mieux la prestation à sa demande, c'est-à-dire à ses **besoins et à ses attentes** ;
- ❖ La **première impression** laissée conditionne largement la suite de la relation avec le «client» et la confiance que l'on va pouvoir générer ;
- ❖ L'accueil contribue à la satisfaction « client » dès les premières minutes d'échanges (virtuels, téléphoniques ou physiques) ;
- ❖ Un «client» mécontent parle de sa mésaventure à 7 à 10 personnes.
Un client satisfait ne parle qu'à 2 ou 3 personnes.

On n'a pas une deuxième chance de faire une bonne première impression !

**→ L'image de marque et la réputation de tout organisme
est directement liée à la qualité de l'accueil.**

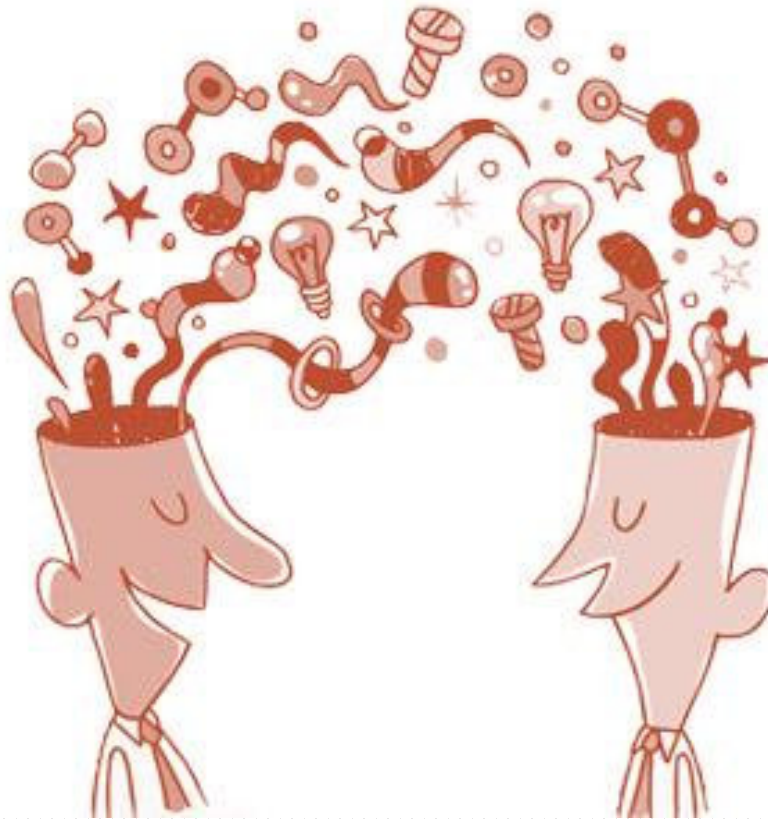
Quelles questions se poser ?



Quelles questions se poser ?

- Quand et comment l'offre de service (cours, logement, activités, etc.) est-elle communiquée auprès des « clients » ?
- Quelles sont les actions mises en place pour assurer un accueil de qualité ?
- Comment le personnel de l'organisme est-il sensibilisé / formé à la qualité de l'accueil ?
- Comment les locaux d'accueil du public sont-ils signalés, aménagés, adaptés ?
- Quelle procédure d'accueil spécifique est mis en place pour la gestion du logement ?
- Comment sont traités les conflits et les réclamations de la clientèle ?
- De quelle façon les nouveaux membres d'équipe sont-ils accueillis ?
- Quels sont les outils disponibles pour garantir la qualité de l'accueil ?

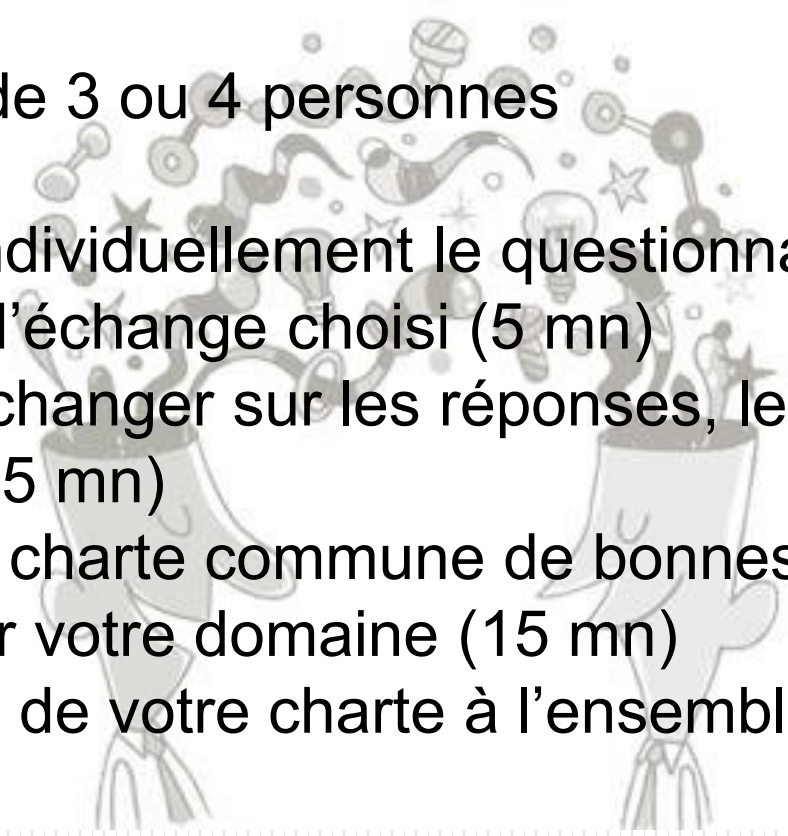
Exchanges...



Echanges...

- Domaines d'échanges :
 - La communication de l'offre de service
 - Les locaux, structures d'accueil
 - L'accueil téléphonique et physique
 - La gestion du logement
 - L'accueil dans la classe
 - Les conflits et les réclamations
 - L'arrivée de nouveaux membres d'équipe

Echanges...

- Par groupe de 3 ou 4 personnes
 - Compléter individuellement le questionnaire distribué sur le domaine d'échange choisi (5 mn)
 - Partager / Echanger sur les réponses, les pratiques de chacun(e) (15 mn)
 - Rédiger une charte commune de bonnes pratiques de l'accueil pour votre domaine (15 mn)
 - Présentation de votre charte à l'ensemble du groupe (5mn).
- 

Echanges...

➤ Exemple de charte de l'accueil téléphonique et physique :

- ❖ Sourire au visiteur.
- ❖ Etablir un contact visuel.
- ❖ Saluer le visiteur.
- ❖ S'enquérir de l'identité du visiteur.
- ❖ Utiliser un langage clair, soigné et poli.
- ❖ Utiliser un ton agréable.
- ❖ Ne pas parler en mal d'un visiteur devant la clientèle
- ❖ Etc...

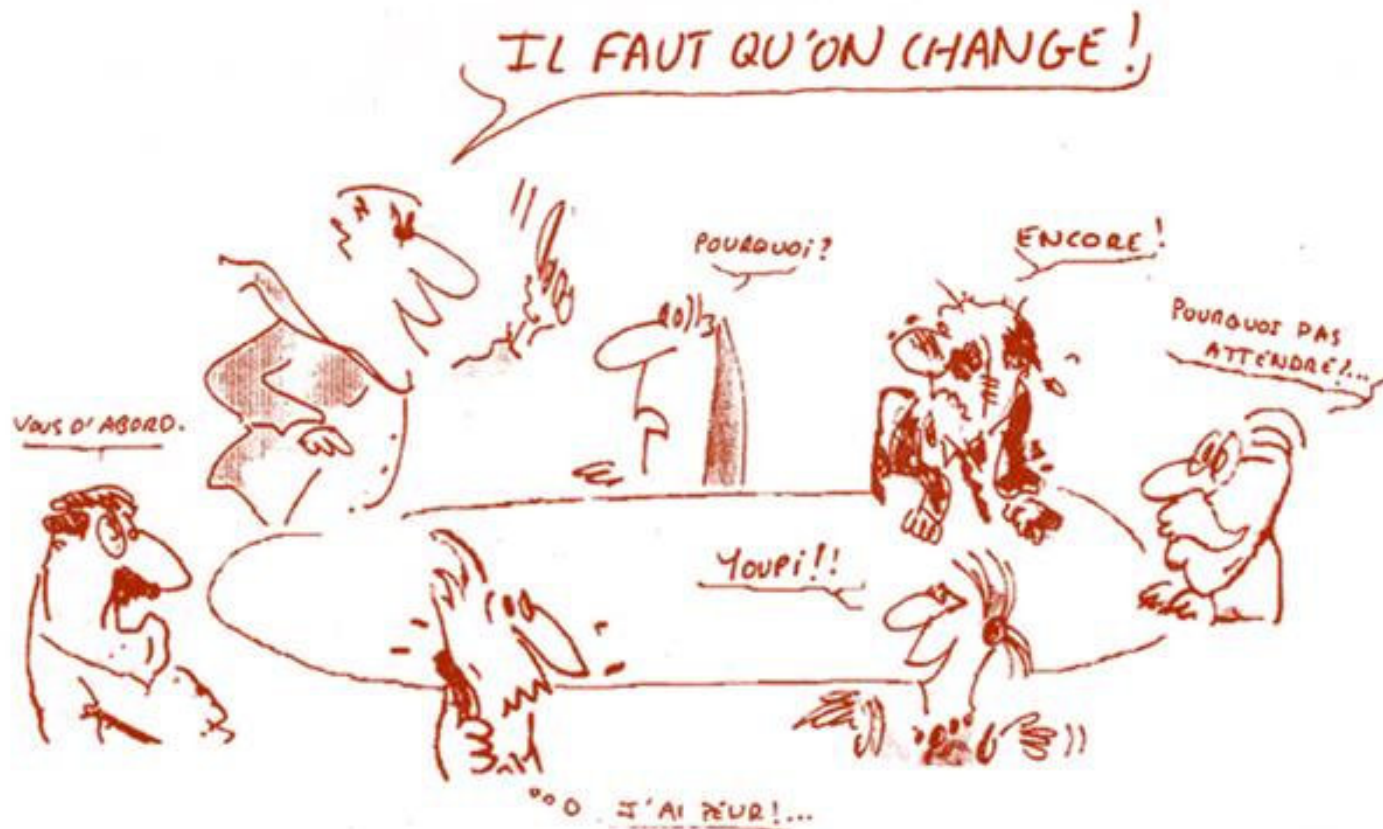
Mise en pratique !



Mise en pratique : Jeu de rôles

- Par groupe de 3 ou 4 personnes
- Un accueillant ou un professeur, un ou deux visiteurs / étudiants
- Lire les consignes du jeu de rôle proposé, se répartir les rôles et préparer son intervention individuellement (10 mn)
- Jouer / Improviser la scène devant le groupe et le (ou les) observateur(s) (3 à 5 mn)
- RÔLE DE L'OBSERVATEUR :
 - ❖ Lire la charte correspondant au domaine
 - ❖ Assister au jeu de rôle avec un œil (et une oreille !) critique.
 - ❖ Observer le jeu puis analyser la situation de communication par rapport à la charte de bonnes pratiques
 - ❖ Présenter son analyse au groupe

Conclusion



Quelques clés pour développer de bonnes pratiques d'accueil

- Impliquer tous les membres de l'équipe.
- Rédiger ensemble sa propre charte d'un accueil de qualité.
- Mettre à jour et transmettre au personnel des fiches de postes comprenant toutes les informations nécessaires à la mise en place de la prestation d'accueil (horaires, tâches à réaliser, consignes d'accès, éléments techniques, charte...) et vérifier la bonne compréhension de ces consignes.
- Recenser les besoins en formation de l'équipe (technique, linguistique, etc.).
- Former (régulièrement !) le personnel dédié à l'accueil.
- Prévenir les difficultés en repérant les signaux d'alerte (insatisfaction du «client», absence, silence...).

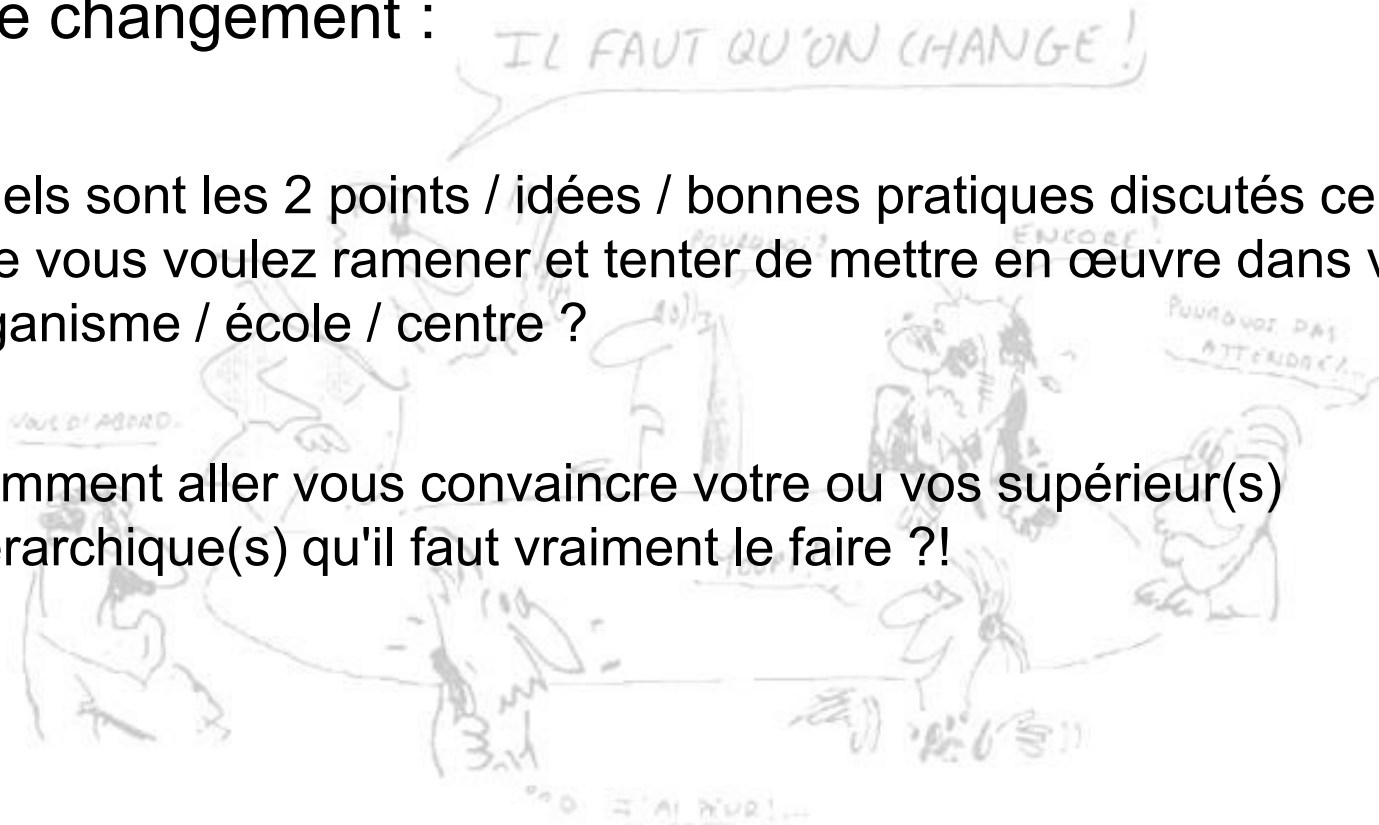
Quelques clés pour développer de bonnes pratiques d'accueil

- Désigner un référent par service ou domaine d'activité pour améliorer la prestation d'accueil et faire remonter les dysfonctionnements.
- Organiser des retours d'expérience en sous-groupe de travail : analyse du travail, compréhension des succès ou échecs, résolution de problèmes, traitement pédagogique des erreurs.
- Elaborer un livret d'accueil du personnel.
- Diffuser des enquêtes de satisfaction « client », analyser les résultats et définir les actions d'amélioration correspondantes.
- Associer l'équipe à la réflexion autour des résultats des enquêtes.

Conclusion

➤ Vers le changement :

- Quels sont les 2 points / idées / bonnes pratiques discutés ce matin que vous voulez ramener et tenter de mettre en œuvre dans votre organisme / école / centre ?
- Comment aller vous convaincre votre ou vos supérieur(s) hiérarchique(s) qu'il faut vraiment le faire ?!



« Où tu es bien accueilli,
là est ton pays ».

(proverbe allemand 1856)

MERCI DE VOTRE
PARTICIPATION !

Annexes

RESSOURCES COMPLÉMENTAIRES

- ❖ Formation complète « Accueil en entreprise » - Charlestown Hôte et hôtesse (22 vidéos) :
<https://www.youtube.com/watch?v=PpNTv6ccnaM&list=PLJRqJ44Z24m52yRmw7kb1zTeAE59rFG3N>
- ❖ Vidéo AMARC (Association pour le Management de la Relation Client) :
<https://youtu.be/QIcOuRhRXtU>
- ❖ Comment transformer des clients fâchés en fans avides - médias sociaux :
<https://youtu.be/8p8Ue6t8yUU>

Exemple de Charte d'accueil physique

La charte de l'accueil est un engagement de l'entreprise à fournir un niveau de prestations de qualité pour toute personne accueillie. C'est la manière de se comporter avec la personne que l'on reçoit afin de créer un climat de confiance. C'est un état d'esprit permanent. Chacun est responsable de l'image qu'il projette de son entreprise.

- ✓ Sourire au visiteur.
- ✓ Etablir un contact visuel.
- ✓ Saluer le visiteur.
- ✓ S'enquérir de l'identité du visiteur.
- ✓ Vouvoyer le visiteur.
- ✓ Utiliser un langage soigné et poli.
- ✓ Utiliser un ton agréable.
- ✓ Être disponible pour le visiteur et éviter de faire deux choses à la fois.
- ✓ Assurer une prise en charge rapide, personnalisée et permanente.
- ✓ Ne pas laisser attendre un visiteur sans lui signifier que l'on sera à son service dans les plus brefs délais.
- ✓ Veiller au confort du visiteur (café, journal du jour).
- ✓ S'assurer de bien comprendre ce que veut le visiteur, pour être en mesure de bien lui répondre.
- ✓ Aborder cordialement un visiteur qui semble chercher quelque chose ou avoir besoin d'aide.
- ✓ Demeurer patient et courtois avec un visiteur qui ne semble pas comprendre ce qu'on lui dit ou qui pose une question dont la réponse nous apparaît comme évidente.
- ✓ Ne jamais laisser un visiteur sans réponse ou avec une réponse approximative; s'informer pour trouver la bonne réponse ou diriger le visiteur vers la personne en mesure de lui répondre correctement.
- ✓ Considérer une réclamation ou un commentaire formulé par un visiteur comme une occasion d'amélioration et non comme un blâme ou une attaque personnelle.
- ✓ Faire appel à un collègue ou à un supérieur lorsqu'un visiteur est impoli, grossier ou agressif, malgré les efforts pour le calmer.
- ✓ Ne pas mâcher de la gomme, manger devant un visiteur.
- ✓ Ne pas faire d'appel téléphonique personnel devant un visiteur.
- ✓ Ne pas parler en mal d'un visiteur devant la clientèle.
- ✓ Ne pas exposer les problèmes internes de l'organisation devant le visiteur.
- ✓ Ne pas adresser de reproche à un membre du personnel et ne pas parler en mal de lui devant un visiteur.
- ✓ À la fin d'une interaction avec le visiteur, lorsque le contexte s'y prête, lui demander s'il a d'autres questions ou besoins, le saluer et l'inviter à revenir nous voir.

Exemple de Charte d'accueil locaux et structures

- ✓ Indiquer clairement la signalétique et l'accès en respectant la réglementation en vigueur.
- ✓ Prévoir et indiquer les stationnements possibles à proximité immédiate
- ✓ Vérifier qu'une place de stationnement réservée aux personnes à mobilité réduite soit disponible devant le centre / l'organisme / l'école
- ✓ S'assurer que les abords extérieurs sont propres, agrémentés de fleurs en saison.
- ✓ Les horaires d'ouverture sont affichés de manière visible, propre et lisible ainsi que les informations utiles (numéros d'urgence, météo...)
- ✓ Garantir l'accès aux locaux aux personnes à mobilité réduite et aux poussettes.
- ✓ Vérifier régulièrement que l'espace accueil est propre, ordonné, en bon état et possède un mobilier homogène.
- ✓ Proposer toutes les informations utiles et actualisées de façon lisible et visible sur des présentoirs faciles d'accès
- ✓ Vérifier la propreté et l'approvisionnement des présentoirs et supports.
- ✓ Disposer d'au moins un sanitaire en parfait état et d'un point d'eau accessible aux visiteurs, maintenu en bon état de propreté tout au long de la journée
- ✓ Disposer de toilettes en nombre suffisant pour la fréquentation maximale du centre avec une distinction homes / femmes
- ✓ S'assurer que l'ensemble des locaux est en conformité avec les normes de sécurité et d'accessibilité
- ✓ Mettre en place un service de maintenance et de ménage régulier pour maintenir les locaux en bon état, bien éclairés, chauffés et ventilés
- ✓ Proposer un espace de détente avec la possibilité d'acheter et de consommer boissons et nourriture.
- ✓ Mettre à disposition des enseignants une salle spécifique équipée pour préparer leur cours, se réunir, consulter des informations professionnelles, se reposer.
- ✓ Décorer l'accueil, les salles de classe et les espaces communs afin qu'ils soient chaleureux et attrayants
- ✓ Proposer un accès Internet gratuit dans la plupart des espaces du Centre.
- ✓ Mettre à disposition des étudiants des ordinateurs, photocopieurs et autre matériel indispensables pour effectuer leur apprentissage dans de bonnes conditions.

Exemple de Charte d'accueil dans la classe

- ✓ Décorer sa salle de classe pour montrer à ses stagiaires qu'on a préparé leur venue et qu'on veut créer le meilleur environnement possible pour qu'ils s'y sentent bien ;
- ✓ Afficher des éléments de "survie" sur les murs de la classe : questions types, phrases de politesse, expressions idiomatiques, etc. Faire évoluer ces rappels langagiers par la suite ;
- ✓ Organiser sa classe de sorte à la rendre propice aux échanges entre stagiaires ;
- ✓ Porter des vêtements « professionnels » sans pour cela s'habiller triste ou austère.
- ✓ Arriver en avance en classe pour accueillir chaque élève à la porte ;
- ✓ Apprendre les noms de ses stagiaires en s'efforçant de les prononcer correctement ;
- ✓ Se présenter (PPT) et parler de son parcours ;
- ✓ Organiser des activités de rencontre entre élèves pour briser la glace et pour rendre le travail de groupe ou en paires plus efficace par la suite ;
- ✓ Impliquer les plus timides dans une gestuelle dépassant la simple expression orale ;
- ✓ Expliciter les objectifs du cours et ce qu'ils peuvent en attendre. Consacrer un moment à l'écoute de leur réaction pour confirmer ou modifier son projet ;
- ✓ Expliquer son style d'enseignement, comment se corriger, les différents types d'activités affectées aux compétences spécifiques ;
- ✓ Expliquer les règles de base établissant des directives claires en matière de conduite en classe (utilisation du français comme langue de communication surtout en paires et en groupe; utilisation des smartphones et/ou tablettes; les retards ou absences, etc.) ;
- ✓ "Turbocharger" son premier cours pour stimuler ses élèves et les inciter à apprendre le français et travailler avec le professeur; ils y prendront tout de suite goût ;
- ✓ Etre mobile en classe et non pas statique. Insuffler du dynamisme et des échanges par ses gestes et sa communication corporelle ;
- ✓ Familiariser ses stagiaires avec leur nouvelle école en les emmenant faire un tour du bâtiment et des services pendant une pause, en les présentant aux acteurs clefs du centre / de l'école / de l'organisme ;
- ✓ Indiquer des sources ou des références auxquelles ils peuvent se référer en cas de difficultés (internet, dictionnaire, grammaires, cartes, etc.) ;
- ✓ Préparer le groupe à l'arrivée d'un nouveau stagiaire, faire ou lui proposer de faire une brève présentation et lui attribuer un partenaire de classe pour le guider dans ses débuts.

Exemple de Charte d'accueil d'un nouveau membre d'équipe

L'accueil du nouveau salarié est une étape décisive de sa fidélisation, qu'il soit jeune en formation ou professionnel confirmé. Il est impératif que le nouvel arrivant ait rapidement une bonne image de l'entreprise, de son organisation et de la communication entre collègues. En facilitant son intégration, en lui donnant une information complète sur les modes de fonctionnement de l'entreprise, on lui permet également de devenir rapidement opérationnel sur son poste.

1- Préparer l'arrivée du salarié

- ✓ Informer la hiérarchie du futur collaborateur des modalités de son accueil dans l'entreprise
- ✓ Informer toutes les équipes de l'arrivée du nouvel arrivant, quelque soit la nature de son poste (Débarquer dans un endroit où tout le monde ignore qui vous êtes ou ce que vous êtes censé faire n'est pas très professionnel comme attitude)
- ✓ Mettre à jour et réunir la documentation « Accueil d'un nouveau collaborateur » à remettre à l'intéressé (règles de fonctionnement de l'entreprise et tout ce qui régit son quotidien - parking, consignes de sécurité, réunions, lieux de rencontre et de convivialité...)
- ✓ Vérifier les aspects matériels de son accueil (vêtements, outils, codes d'accès, etc...)
- ✓ Désigner une personne pour faire la visite des lieux et fournir les explications de rigueur pour se familiariser avec l'environnement de l'entreprise.
- ✓ Planifier l'accueil le jour J : Les premiers instants dans la nouvelle structure sont souvent déterminants. De l'accueil, à l'arrivée, à l'accompagnement dans les différents bureaux ou départements, il est important d'organiser qui et comment guider la nouvelle recrue lors de sa prise de fonction.

2- Accueillir le salarié

- ✓ Discuter avec lui de son parcours professionnel
- ✓ Présenter l'entreprise, ses attentes et celles des clients : objectifs, valeurs, qualité
- ✓ Situer le rôle de chacun dans l'organisation du travail
- ✓ Situer l'activité du salarié dans l'entreprise
- ✓ Expliquer les consignes de sécurité et commenter le contenu de la documentation « Accueil d'un nouveau collaborateur »

3- Présenter le salarié

- ✓ Présenter l'équipe (expliquer ce que chacun fait) et aider le nouveau salarié à se présenter (prévoir une pause café ou un déjeuner avec l'équipe)
- ✓ Organiser une visite de l'entreprise et de ses différents services.

Exemple de Charte de gestion des conflits et réclamations

Les plaintes, les réclamations ou les conflits témoignent souvent d'une défaillance ou d'un dysfonctionnement dans l'organisation de la structure. Elles peuvent être le fait d'un manque d'information ou de communication (entre les membres de l'équipe durant la mise en place de la prestation par exemple), ou d'un fait plus grave. La mise en place d'une procédure claire, connue de tous est essentiel.

- ✓ Accuser réception de toute réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables
- ✓ Répondre par écrit à toute réclamation dans un délai maximal de 30 jours à compter de la réception de la réclamation
- ✓ Tenir le « client » informé du déroulement du traitement de sa réclamation
- ✓ En face à face, tenter de comprendre l'origine du conflit, écouter, maîtriser ses émotions, prendre du recul
- ✓ Etablir le rapport et soigner la communication non verbale
- ✓ Poser des questions ciblées pour comprendre les intérêts du « client », ses motivations, ses besoins
- ✓ Analyser la stratégie de son client et comprendre son cadre de référence
- ✓ Adapter son langage et sa gestuelle pour transformer la critique de façon positive
- ✓ " Calmer le jeu " et rétablir un climat de confiance avec le client
- ✓ Ramener le client dans un état d'esprit positif
- ✓ Identifier les solutions possibles et les limites infranchissables
- ✓ Rechercher une solution amiable, équilibrée et définitive la plus appropriée aux intérêts des parties
- ✓ Faire passer un message de façon claire pour obtenir un compromis
- ✓ Adapter son comportement dans une situation difficile ou violente
- ✓ Identifier les sources de stress et trouver des parades
- ✓ Supprimer les expressions qui amplifient le conflit
- ✓ Résumer et reformuler la réclamation
- ✓ Poser les bases de la relation avec le client
- ✓ Faire remonter les informations en interne pour capitaliser
- ✓ Anticiper et préparer les futurs contacts clients
- ✓ Intégrer toute réclamation dans son programme d'amélioration continue de la qualité

Charte d'accueil physique et téléphonique réalisée pendant l'atelier du 19/11/16

- ✓ Sourire
- ✓ Regarder la personne
- ✓ Initier le premier contact
- ✓ Dire « Bonjour » (« Comment je peux vous aider ? »)
- ✓ Se rendre disponible, ne pas laisser le visiteur seul et dans une attente incertaine
- ✓ Ecouter, rassurer
- ✓ Savoir reformuler
- ✓ Expliquer, répondre, et résoudre
- ✓ S'adapter (langue, débit, etc.)
- ✓ Donner des réponses personnalisées (accueil individuel)
- ✓ S'assurer que tout se passe bien (accueil de groupe)
- ✓ Parler du séjour (accueil de groupe)
- ✓ Faire visiter les locaux
- ✓ Proposer quelque chose à manger ou à boire
- ✓ Mettre en place une organisation de renfort (si plusieurs accueils simultanés, un collègue doit être prévu en renfort)

Charte d'accueil d'accueil locaux et structures réalisée pendant l'atelier du 19/11/16

- ✓ Rendre la signalisation visible, lisible, stratégiquement localisée
- ✓ Mettre en évidence les lieux clés, utiliser des couleurs différentes pour chaque service
- ✓ Offrir un espace détente chaleureux et accueillant
- ✓ Laisser la possibilité de personnaliser les espaces (+ boîte à idées)
- ✓ Maintenir les locaux dans un état de propreté irréprochable
- ✓ Veiller à maintenir les équipements en état de bon fonctionnement
- ✓ Laisser le libre accès aux services dédiés aux étudiants (centre de ressources, buanderie, foyer, salle de fitness, etc.)
- ✓ Afficher les horaires des différents services (accueil, cafétéria, boutique, bureaux, etc.)
- ✓ Veiller à la sécurité et sa signalisation dans les locaux
- ✓ Faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite
- ✓ Impliquer la culture pédagogique dans l'affichage
- ✓ Prévoir des espaces pour afficher ou trouver les activités à faire pendant le séjour (bureaux, panneaux, présentoir, etc.)
- ✓ Faire vivre les locaux (proposition d'expos et rencontres d'artistes par exemple)
- ✓ Proposer des espaces pour des temps de partage professeurs / admin / apprenants autour d'un petit déjeuner, d'un apéritif, d'un brunch, etc.

Charte d'accueil dans la classe réalisée pendant l'atelier du 19/11/16

- ✓ Réaliser une évaluation complète (5CE / PE / PO / Co) avant d'intégrer le cours et communiquer les objectifs de l'étudiant au professeur.
- ✓ Faire visiter les locaux aux étudiants
- ✓ Organiser une rencontre avec le professeur et l'équipe avant le début du premier cours
- ✓ Proposer une intégration dans la classe (présentation du professeur, des autres étudiants, etc.)
- ✓ Présenter les objectifs du cours, de la semaine et la méthodologie de la classe
- ✓ Donner des éléments pratiques sur les conditions d'apprentissage (retards, téléphones portables, utilisation du français dans la classe, organisation, pause, assiduité, évaluation, etc.)
- ✓ Faire un premier bilan avec l'étudiant de son intégration à la pause ou à la fin de la journée

Charte d'accueil d'un nouveau membre d'équipe réalisée pendant l'atelier du 19/11/16

- ✓ Remettre les documents informatifs dans le processus de recrutement
- ✓ Envoyer une lettre de bienvenue personnalisée au candidat retenu
- ✓ Organiser une réunion informative dans un premier temps avec la personne référente puis dans un deuxième temps avec toute l'équipe
- ✓ Faire visiter les locaux
- ✓ Organiser un tutorat ou un référent pour répondre aux questions
- ✓ Mettre en place une auto-évaluation / un bilan et des entretiens réguliers avec la hiérarchie
- ✓ Organiser des temps informels pour souder les équipes hors du temps de travail
- ✓ Distribuer un « paquet cadeau » avec bloc-notes, mug, stylo, t-shirt, etc. pour favoriser l'intégration et créer un sentiment d'appartenance à l'entreprise
- ✓ A chaque nouvelle arrivée, publier un post Facebook + réseaux sociaux avec une photo et un message de bienvenue au nouveau venu
- ✓ Prévoir le départ des intervenants vacataires / renforts saisonniers avec un pot de départ / un message de bonne continuation par email / sur Facebook, etc. + goodies de départ.

Charte de gestion des conflits et réclamations réalisée pendant l'atelier du 19/11/16

- ✓ Informer / expliquer les procédures à suivre en cas de conflits
- ✓ Anticiper et prévenir les conflits et réclamations potentiels
- ✓ Etre disponible (voie écrite ou orale)
- ✓ Ecouter et être certain d'avoir bien compris le problème, reformuler
- ✓ Rassurer la personne, donner des garanties
- ✓ Donner la possibilité de faire des réclamations anonymes
- ✓ Mettre en place dans l'équipe les moyens de résolution des conflits
- ✓ Résoudre le conflit / la réclamation dans les meilleurs délais
- ✓ Inclure la personne dans la résolution du problème
- ✓ Expliquer les raisons qui sont à l'origine de la réclamation (prise de décision en amont, réglementation, moyens techniques, etc.)
- ✓ Trouver / Offrir une compensation, proposer une solution, donner un choix au client pour rétablir la confiance perdue
- ✓ Communiquer clairement pour que la personne conscientise les actions menées pour répondre à sa réclamation
- ✓ Considérer chaque réclamation comme importante
- ✓ Faire remonter la réclamation au service concerné et vérifier que le problème ne se reproduire pas
- ✓ Sensibiliser la personne éventuellement responsable dans l'équipe du conflit ou de la réclamation de manière positive