SECTEUR PUBLIC

Relation à l'usager : accueillir, expliquer une décision et désamorcer les tensions

L'agent d'accueil reçoit des usagers qui ont déjà tenté plusieurs fois d'obtenir une réponse. Le dossier est incomplet la procédure est en ligne et l'interlocuteur compétent est ailleurs. Le ton monte vite. La qualité de l'échange dépend alors de la seule capacité de l'agent à tenir la situation. Deux jours en présentiel ou à distance sur les situations d'accueil telles qu'elles se présentent. Vous travaillez la formulation des messages et l'annonce d'une décision défavorable. Vous apprenez à reformuler une demande confuse à poser un cadre face à l'agressivité et à orienter sans renvoyer l'usager de service en service. Un temps est consacré aux usagers éloignés du numérique.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 590 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Agents d'accueil physique et téléphonique secrétaires de service instructeurs recevant du public et encadrants d'équipes en contact avec les usagers.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Conduire un échange d'accueil structuré depuis la prise de contact jusqu'à l'orientation
- Reformuler une demande confuse pour identifier le besoin réel de l'usager
- Annoncer une décision défavorable en expliquant les motifs et les voies possibles
- Poser un cadre face à une montée d'agressivité et alerter quand la situation l'exige
- Adapter l'accompagnement aux usagers en difficulté avec les démarches en ligne
- Contribuer à l'amélioration du service à partir des motifs de contact récurrents

03 Programme détaillé

M1 Ce qu'attend l'usager du service public

- Attentes contraintes et posture d'accueil
- Ce que l'usager vient chercher au-delà de la réponse administrative
- Effets de l'attente et des démarches déjà tentées sur l'état d'esprit
- Posture professionnelle et distinction entre la personne et la fonction
- Repères de qualité applicables à l'accueil physique et téléphonique
- À retenir : Un usager qui a déjà expliqué trois fois sa situation entre dans l'échange avec un capital de patience déjà entamé.

M2 Conduire l'échange

- Écoute reformulation et clarté du message
- Étapes d'un échange d'accueil et signaux d'ouverture
- Questionnement et reformulation d'une demande imprécise
- Explication d'une procédure en langage clair sans jargon administratif
- Orientation vers le bon interlocuteur et transmission des éléments
- Accueil téléphonique et gestion des interruptions
- Atelier : Réécriture collective de messages types d'accueil et de courriers de réponse jugés incompréhensibles.

M3 Les situations difficiles

- Décision défavorable tension et agressivité
- Annonce d'un refus et explication des motifs
- Traitement d'une contestation et rappel des voies de recours
- Signes de montée en tension et réponses possibles
- Conduite à tenir face à une agression verbale et alerte des collègues
- Retour sur soi et soutien de l'équipe après une situation difficile
- Mise en situation : Annonce d'une décision défavorable à un usager qui conteste puis analyse des formulations employées.

M4 Améliorer durablement le service rendu

- Accessibilité numérique et retours usagers
- Accompagnement des usagers en difficulté avec les démarches en ligne
- Adaptation aux situations de handicap et aux barrières de langue
- Analyse des motifs de contact récurrents et des irritants
- Remontée organisée des constats vers les services instructeurs
- Cas pratique : Analyse des motifs de contact d'un service sur une période et propositions d'améliorations réalisables.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 590 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr