

<http://bef.spip.ac-rouen.fr/spip.php?article139>



Axe 4 FICHE ACTION - Thème 3

Ouverture et accueil des services vers l'extérieur

- Les B.E.F. - 9ème BEF - Projet du 9ème BEF -

Date de mise en ligne : jeudi 4 septembre 2014

Copyright © Bassins d'Éducation et de Formation Académie de Rouen - Tous droits réservés

Table des matières

- [Objectifs](#)
- [Actions](#)
- [**Objectif 1 :](#)
- [**Objectif 2 :](#)
- [Indicateurs](#)

'>

Objectifs

1 - Valoriser par une nouvelle dynamique la fonction "Accueil"

* les métiers de l'"Accueil"

-accueil physique

-accueil téléphonique, informatique (courriel, web....), courrier

-accueil dans les services et les établissements scolaires (secrétariat des EPLE, agents d'accueil ?...)

2 - Adapter les modalités d'accueil pour assurer une qualité de service répondant aux besoins des usagers

* informer sur les horaires d'ouverture

* développer les outils mis à disposition sur le site web académique et sur le portail métier

* améliorer la signalétique sur les différents sites

* renforcer l'information entre les services académiques et les établissements scolaires

Actions

****Objectif 1 :**

1- Mettre en place une formation à l'accueil au PAF, en deux parties :

" cadre national et règles générales d'accueil avec présentation des outils à disposition (formation technique à l'utilisation des outils : téléphone, ordi. - voire les possibilités de formations interministérielles : plate-forme RH Prèf. - Réflexion sur la possibilité d'étendre ou d'associer les personnels d'accueil des collectivités territoriales)

" connaissance des missions des services « Qui fait quoi ? » (formation « structurelle/institutionnelle » en associant les EPLE aux services académiques : formation commune pour une culture commune - partage du même niveau d'information)

2- Adapter et mettre à disposition des outils ciblés sur le portail métier (recenser, adapter les outils existants et utiles à chaque public en associant les personnels utilisateurs de ces outils, lors des formations par ex.)

3- Affecter / recruter la bonne équipe d'accueil : valoriser les métiers de l'accueil par un recrutement spécifique (PRP ?), dans le cadre d'un parcours professionnel construit (possibilité d'évolution de carrière...) et optimiser le remplacement (anticipation/formation...)

****Objectif 2 :**

1- Mettre en place un espace dédié d'accueil du public spécifique (respect de la confidentialité) avec un lieu d'attente convivial

2- Sonder les usagers, en mettant en place une nouvelle enquête « usagers » distribuée à l'accueil des différents sites par les agents d'accueil et proposée en ligne de manière à mieux identifier les besoins et les attentes (2 enquêtes, mises en place en 2008 et 2011, laissaient apparaître que l'amplitude horaire proposée convenait aux usagers)

3- Mettre à jour et renforcer la signalétique sur les différents sites, notamment ceux des DSDEN (nouvelle appellation, signalétique générale - déjà amorcée pour le rectorat -, panneaux d'affichage à l'extérieur devant chaque structure contenant les grandes informations d'actualité...)

Indicateurs

Mettre en place une formation à l'accueil au PAF, : nombre de participants au PAF

Adapter et mettre à disposition des outils ciblés sur le portail métier : identifier les connexions pour le cas échéant faire évoluer les demandes

Affecter / recruter la bonne équipe d'accueil : nombre de postulants par support ; stabilité sur le support

Mettre en place un espace dédié ; taux de fréquentation

Sonder les usagers, en mettant en place une nouvelle enquête : taux de retour

Mettre à jour et renforcer la signalétique sur les différents sites : taux de satisfaction des usagers suite à enquête.