

L'Accompagnement du Public vers le Numérique Spécial Secteur Public

Cette formation vous donnera toutes les clés essentielles pour assurer un Accueil de qualité en faisant preuve de pédagogie, pour accompagner au mieux le Public accueilli vers le numérique.

Public ● Agent dédié à l'Accueil du Public

Compétences & Objectifs visés

- ✚ Comprendre la transformation numérique et les nouveaux enjeux.
- ✚ Prendre en considération la diversité des Publics face au numérique.
- ✚ Identifier la demande et les besoins de l'Usager.
- ✚ Expliquer et valoriser l'offre dématérialisée.
- ✚ Orienter, en faisant preuve de patience et de pédagogie, vers les outils numériques.
- ✚ Accompagner l'Usager vers plus d'autonomie.



Au Programme !

Comprendre la transformation numérique et les nouveaux enjeux

- Cerner les nouveaux enjeux et l'intérêt de la transformation numérique ➔ Objectif « Action Publique 2022 » vers la dématérialisation totale des Services Publics.
- Respecter les engagements de la « Charte Marianne ».
- Lever ses propres résistances face au changement.
- Expliquer et valoriser l'offre dématérialisée des Services Publics.

Développer ses propres capacités à utiliser les outils numériques

- Auto-diagnostiquer son niveau de connaissance et de savoir-faire concernant l'utilisation de nouveaux processus numériques.
- S'informer, se former et intégrer l'utilisation de ces nouveaux outils digitaux.
- Maîtriser les principales fonctionnalités incontournables ➔ Faire une recherche sur Internet / Naviguer / remplir des formulaires en ligne / Créer un compte / Informations indispensables à la connexion (identifiants, message de confirmation) ...

Mener un Entretien d'Accueil plus spécifique, basé sur ces nouveaux enjeux

- Cerner rapidement la situation et la demande de l'Usager.
- Comprendre comment répondre au mieux aux attentes de l'Usager.
- Utiliser une posture résolument pédagogique.
- Orienter, accompagner, en faisant preuve de patience et de pédagogie, vers les outils numériques.
- Faciliter les démarches administratives, expliquer, informer, orienter l'Usager, avec calme et disponibilité, vers un processus digital.
- Structurer ses explications, être attentif à simplifier son message.
- Choisir et élaborer des arguments clairs et impactants.
- Expliquer de façon cohérente, en progression logique pour permettre à l'Usager de mieux comprendre le déroulé des démarches administratives numériques.
- Expliquer et valoriser l'offre dématérialisée du Service Public.
- Permettre à l'Usager de devenir plus autonome.

Adopter des aptitudes de Communication assertive

- Déployer sa compétence relationnelle assertive ↪ Capacité à s'affirmer, avec calme, tout en tenant compte de la position de l'autre.
- Développer un sens certain de la pédagogie.
- Éviter absolument les mots et les attitudes néfastes.
- Être attentif à son non-verbal et à son para-verbal ↪ Importance du sourire, de l'intonation de voix, des gestes, du regard.
- Améliorer sa capacité d'écoute active.
- Formuler des questions précises et pertinentes.
- Reformuler pour clarifier et éviter tout malentendu.
- Connaître les registres F.O.R du langage.
- Utiliser la formulation positive.
- Maîtriser son « script » verbal d'accueil et d'explication des démarches numériques.
- Mieux se connaître et améliorer la maîtrise de soi-même face à des situations délicates et/ou tendues.
- Rester calme face à la situation et maîtriser son émotionnel.
- Faire preuve d'assertivité, au quotidien, dans ses missions d'Accueil du Public.
- Assurer ses missions avec le plaisir de renseigner et accompagner au mieux le Public accueilli.

Modalités Pédagogiques

Avant la Formation ● Préparation & Informations à distance

E-Questionnaire sur vos objectifs / E-Quiz

Transmission d'informations sur « L'Accompagnement du Public vers le Numérique »

Pendant la Formation ● Participation Active

Apports théoriques et pratiques

Ateliers / Mises en situation / Évaluation régulière via des tests.

Expertise et feedback de l'Intervenant et du Groupe

Après ● Suivi & Mise en œuvre

Remise du Livret Formation Accueil et de l'Attestation de Formation

E-Quiz

L'Accompagnement du Public vers le Numérique

Budget Formation : 390€ net de TVA / jour

Module 14 heures : 780€ net de TVA

↪ 2 jours en présentiel

○ Orange ► 15.16 février 2021 ○ Avignon ► 22.23 novembre 2021

Cette formation peut être adaptée au sein de votre Structure.

Cette formation peut également prendre la forme d'un « Parcours Individuel », sur mesure, à distance et à votre rythme.

Pour toute demande d'informations, contactez-nous !

A votre écoute au 04.13.07.87.77 ou 06.17.55.39.71 ou sur contact@l-mahdi.com

Carole Hadj-Mahdi ♦ Dirigeante

« *Demain sera ce que nous en ferons, ensemble !* »

