

Diffuser une culture de l'accueil

La crise sanitaire a été marquante :

- Moins de contacts avec les publics du fait du travail à distance
- Des échanges plus axés sur le respect des règles sanitaires (port du masque, distance physique, etc.)
- Une **perte du lien entre agents**



Un **mémento du service public** existe, qui recense les procédures d'accueil. **Il ne suffit cependant pas** à diffuser une culture de l'accueil



L'initiative

Rencontres

SP+

1

Objectifs

Partager des informations fiables auprès de l'ensemble des agents

Souligner l'importance des bonnes pratiques et des savoir-être

Fédérer et remobiliser

les agents impliqués dans l'accueil des usagers, toutes catégories et tous services confondus, et les intégrer dans la démarche qualité



2

Organisation d'une rencontre

- Envoyer un « **Save the date** » le plus **tôt possible**, afin que les personnes intéressées le notent dans leur agenda

- Réaliser ces **rencontres en ligne et en présentiel simultanément**, afin que le travail à distance ne soit pas un frein à la participation

- Proposer **deux sessions** sur un même thème, à des **jours et horaires différents**

- Après la session, envoyer le support de la présentation et un questionnaire d'évaluation



Connaître à la fois **les services** de l'université et ceux propres à la BU

3

Bilan

Une forte participation des agents sur place ou en ligne (plus de 50% de présence à chaque fois)

Des échanges lors des sessions et des **retours positifs** dans les questionnaires d'évaluation

La conservation de **supports réutilisables**



4

Perspectives

Reprise à la rentrée 2022, avec une volonté de rendre ces sessions plus participatives

« **Rencontre SP+** » du 8 novembre autour du mémento du service public, de ses mises à jour, avec une **ludification de la séance**

