



HAL
open science

L'initiative Rencontres SP+

Renaud Delemontez-Sage, Tom Richard, Diane Cascarino

► **To cite this version:**

Renaud Delemontez-Sage, Tom Richard, Diane Cascarino. L'initiative Rencontres SP+. Journée Accueil et qualité de l'accueil, Nov 2022, Paris, France. hal-03886398

HAL Id: hal-03886398

<https://univ-paris-dauphine.hal.science/hal-03886398>

Submitted on 17 Dec 2022

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

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 memento 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 memento du service public, de ses mises à jour, avec une ludification de la séance

