



Portfolio de pratiques d'accueil

dans les centres d'orientation

tout au long de la vie





Compétences, échanges et formation en matière
d'orientation professionnelle tout au long de la vie.

Portfolio de pratiques d'accueil dans les centres d'orientation tout au long de la vie

Septembre 2024

Conçu pour sensibiliser les acteurs européens de l'orientation professionnelle à l'importance et à la valeur de l'espace d'accueil, ce guide présente dix pratiques innovantes développées pour améliorer la qualité du service à l'accueil.

Auteur : Réseau International des Cités des métiers

Date de début du projet : 01/11/2021

Durée : 33 mois

Accord de subvention : 2021 - 1 - FR 01 - KA220 - VET- 000030464



Co-funded by
the European Union

Contenu

Présentation du projet	2
Présentation du portfolio	4
<i>Pourquoi ce guide ?</i>	4
<i>Structure</i>	5
Pratiques réussies	8
<i>Espace multimédia</i>	9
<i>Signalétique bilingue</i>	10
<i>Visite guidée virtuelle</i>	11
<i>Informations générales</i>	12
<i>Points d'information BCN</i>	13
<i>Boucle magnétique portable</i>	14
<i>Logiciel Netvibes</i>	15
<i>Coin crèche</i>	16
<i>Coin café</i>	17
<i>Guide d'accueil</i>	18

1. Présentation du projet

Desk Reset est un projet Erasmus+, financé par l'Union européenne. Il réunit six partenaires de quatre pays européens : Belgique, Grèce, Italie et France.

Ce projet a été développé suite au constat que le rôle d'un réceptionniste était en pleine mutation du fait de la pandémie de Covid-19 et de l'accélération de la transition numérique. A travers des témoignages et des recherches sur le terrain, il est apparu que ces changements sociétaux remodelaient la fonction d'accueil et que les organisations recevant des utilisateurs finaux, en particulier celles qui fournissent des services sociaux ou publics, devaient s'adapter afin de maintenir un niveau élevé de qualité de service dans l'espace d'accueil.

Les partenaires de Desk Reset ont décidé de cibler les centres d'orientation professionnelle tout au long de la vie, car ce secteur a besoin de fournir et de maintenir un service d'accueil de haute qualité pour ses visiteurs, afin de remplir efficacement son rôle social.

L'objectif était donc de faciliter l'accès à une série d'outils conçus pour soutenir la mise en œuvre de pratiques nouvelles et innovantes dans l'espace d'accueil, ainsi qu'au sein du personnel travaillant dans la fonction d'accueil.

Le projet vise à relever trois défis principaux :

Améliorer la qualité de l'accueil dans les centres d'orientation tout au long de la vie

Perfectionner le rôle de l'agent d'accueil au sein des centres d'orientation tout au long de la vie

Accroître la connaissance et la sensibilisation des parties prenantes européennes au rôle majeur joué par les réceptionnistes des centres d'orientation professionnelle tout au long de la vie.

Trois livrables ont été élaborés pour atteindre les objectifs susmentionnés :



Portfolio

des pratiques d'accueil modernes pour les centres d'orientation professionnelle tout au long de la vie



Référentiel de compétences et Cadre de validation formel et non formel



Programme de formation

pour les réceptionnistes des centres d'orientation professionnelle tout au long de la vie

2. Présentation du portfolio

Pourquoi créer ce guide ?

Ce guide est le premier résultat du projet. Il a été élaboré à partir de l'analyse des pratiques internes et de la recherche de pratiques innovantes dans toute l'Europe, afin de sélectionner les pratiques les plus pertinentes et les plus innovantes pour l'espace d'accueil.

L'objectif de ce guide est de diffuser les bonnes pratiques et de mettre en valeur les résultats concrets du travail de réflexion mené dans les centres d'orientation professionnelle tout au long de la vie pour améliorer la qualité de l'accueil et de l'information des visiteurs. Ce résultat reflète notre engagement à sensibiliser au rôle important de l'accueil dans le processus d'orientation professionnelle. Il décrit dix pratiques qui couvrent tous les domaines du travail d'accueil et démontre que toutes les parties prenantes de l'organisation doivent être impliquées dans l'amélioration de l'espace d'accueil et de la qualité de ses services.

Ce guide, ainsi que les exemples présentés ici, ont également été intégrés dans notre programme de formation, avec des documents de lecture conçus pour renforcer les connaissances des apprenants et exposer des concepts théoriques étayés par des exemples tirés du terrain, démontrant ainsi comment utiliser au mieux les compétences et les principes examinés au cours des sessions de formation.

Structure

Les pratiques présentées dans ce portfolio ont été sélectionnées selon les critères suivants :

- ◆ La pratique identifiée peut être mise en œuvre dans les centres d'orientation professionnelle tout au long de la vie ou dans toute autre organisation recevant des utilisateurs finaux (ex : Bibliothèque, conseil local, etc.)
- ◆ La pratique identifiée peut être mise en œuvre sur place ou en ligne
- ◆ Les pratiques identifiées peuvent être mises en œuvre dans d'autres organisations qui accueillent des visiteurs.

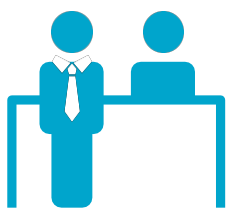
Pour faciliter la lecture de ce guide, nous avons classé les pratiques en catégories thématiques, représentées par des pictogrammes.



Gérer les flux de personnes

L'un des rôles assignés à l'espace d'accueil est de contrôler et de gérer le flux de visiteurs. Pour ce faire, le personnel d'accueil et de réception doit disposer des outils, processus et équipements appropriés pour guider les visiteurs vers les bons services, les aider à s'orienter et gérer les temps d'attente. Le mode de fonctionnement de l'espace d'accueil est déterminé par le fait que les services sont fournis en ligne ou sur place, et qu'il est possible de prendre rendez-vous ou non, ce qui peut nécessiter la mise en œuvre de pratiques nouvelles et innovantes.

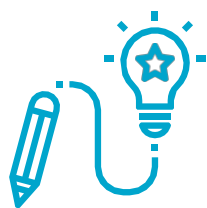
Les pratiques répertoriées dans cette catégorie visent à permettre un accès facile et rapide aux services selon les différents modes de fonctionnement que peuvent adopter les centres d'orientation professionnelle tout au long de la vie.



Coopération entre le réceptionniste et les autres professionnels :

Afin de fournir des informations pertinentes et précises de la manière la plus efficace possible, des processus doivent être mis en œuvre pour garantir un accès constant à des informations actualisées, telles que l'agenda quotidien ou les services disponibles. Dans un environnement de travail multipartenarial, il peut être difficile de s'assurer que les réceptionnistes ont toujours accès aux informations les plus récentes.

Dans cette section, nous passerons en revue les outils et les processus conçus pour faciliter la communication interne et assurer une meilleure circulation de l'information.



Impliquer les usagers dans le processus de conception de l'espace d'accueil

L'espace d'accueil est le premier et parfois le seul espace où les visiteurs entrent en contact avec l'organisation. Il remplit diverses fonctions : espace d'information, zone d'attente, lieu de réunion, etc. Afin de concevoir un espace adapté aux besoins des utilisateurs, il est fortement recommandé de procéder à une analyse des besoins basée sur une approche participative. Par conséquent, lors de la conception ou de la réorganisation de l'espace d'accueil des centres d'orientation tout au long de la vie, ou de tout autre lieu recevant des visiteurs, les utilisateurs finaux devraient être impliqués dans le processus de réflexion.

Les initiatives et méthodologies présentées dans cette catégorie visent à faciliter l'implication des utilisateurs finaux dans la conception de l'espace d'accueil, ou à fournir des moyens de recueillir les commentaires des utilisateurs afin de mieux adapter les équipements ou les processus à leurs préoccupations et à leurs besoins.



Faciliter l'accès des utilisateurs aux services

À une époque où les gens sont bombardés d'un flux incessant de données, il peut être difficile de trouver et d'identifier l'information exacte dont ils ont besoin. Les services publics devant s'efforcer de responsabiliser leurs utilisateurs, faciliter l'accès aux services est un défi majeur pour promouvoir l'autonomie des utilisateurs. L'espace d'accueil est le lieu où les visiteurs reçoivent des informations qui les aident à identifier les services qui répondent le mieux à leurs besoins. Ces informations doivent être fournies de différentes manières et le format dans lequel elles sont mises à disposition doit être adapté aux différents besoins et types de visiteurs. Ce processus peut donc être facilité par l'utilisation d'aides visuelles, de vidéos ou de didacticiels imprimés, par la transmission d'informations en personne d'une manière spécifique, etc.

Dans cette section, nous nous concentrons sur les moyens innovants de fournir des informations, tout en gardant à l'esprit l'objectif final de promouvoir l'autonomie de l'utilisateur.



Accueillir, soutenir et garantir l'accessibilité pour tous

L'un des aspects clés de l'expérience de l'utilisateur dans l'espace d'accueil est que ces espaces doivent offrir un environnement rassurant et convivial.

La garantie et l'amélioration de l'accessibilité jouent un rôle essentiel à cet égard. Anticiper l'utilisation de l'espace en fournissant du mobilier et des équipements que les visiteurs peuvent rapidement prendre en main les aidera à sentir que l'espace a été conçu spécialement pour eux.

Dans cette catégorie, nous nous concentrons sur les pratiques qui améliorent la qualité des services d'accueil en facilitant l'accès à un public de plus en plus diversifié et en augmentant la gamme de solutions offertes aux visiteurs présentant des différences d'apprentissage.

Pratiques réussies

Pratiques	Promoteur	Type	Catégorie
Espace multimédia	Cité des métiers de Bruxelles	Equipement	Accès aux services Coopération avec l'équipe
Signalétique bilingue	Cité des métiers de Bruxelles	Equipement	Accès aux services Accessibilité pour tous
Visite guidée virtuelle	Cité des métiers de Turin	Outil numérique	Accès aux services Coopération avec l'équipe Gérer le flux
Informations générales	Cité des métiers de Paris	Pratique organisationnelle	Coopération avec l'équipe
Points d'information BCN	Barcelona Activa	Equipement	Accès aux services Accessibilité pour tous Gérer le flux
Boucle magnétique portable	Barcelona Activa	Equipement	Accessibilité pour tous
Netvibes	Cité des métiers de Paris	Pratique organisationnelle Outil numérique	Coopération avec l'équipe
Coin crèche	Cité des métiers de Paris	Pratique organisationnelle L'initiative	Accès aux services Accessibilité pour tous
Guide d'accueil	Cité des métiers de Bruxelles	Guide Pratique organisationnelle	Coopération avec l'équipe

 **ORGANISATION :**

Cité des Métiers de Bruxelles

 **FORMAT :**

Equipement

 **DESCRIPTION :**

La Cité des Métiers de Bruxelles a développé un espace multimédia composé de plus de 40 ordinateurs accessibles aux utilisateurs. Ils donnent accès à des services d'orientation et à des ressources en ligne, ainsi qu'à de la documentation et au programme d'activités développé par la Cité des métiers.

Dans cet espace, les utilisateurs peuvent effectuer des démarches administratives et des recherches en ligne. Il a également été développé pour améliorer la culture numérique, notamment par le biais de l'« intendant numérique », qui aide les utilisateurs qui sollicitent ce service à s'initier et à se familiariser avec l'exécution de tâches en ligne (création d'un CV, utilisation de logiciels de base, accès aux services publics en ligne, etc.).

L'espace est géré par la réception car le service d'aide numérique est assuré par la même équipe que la réception.

 **CATÉGORIE :**

- Accès aux services
- Coopération avec l'équipe

 **OBJECTIFS :**

- Réduire la fracture numérique qui empêche les personnes d'accéder à leurs droits et réduit leur autonomie
- Diversifier les tâches des réceptionnistes

 **RÉSULTATS ET IMPACT :**

L'espace multimédia facilite l'accès aux services offerts par la Cité des métiers.

Cette approche contribue à réduire la fracture numérique et à responsabiliser les utilisateurs en leur fournissant les outils nécessaires pour promouvoir leur autonomie numérique.

Elle permet d'identifier plus facilement les besoins des utilisateurs en matière de médiation numérique, et ainsi de consolider et d'adapter les activités proposées dans ce domaine particulier.

 **ORGANISATION :**

Cité des Métiers de Bruxelles

 **CATÉGORIE :**

- Accès aux services
- Accessibilité pour tous

 **FORMAT :**

Equipement

 **OBJECTIFS :**

- Créer un espace accessible aux communautés linguistiquement diverses.
- Encourager les utilisateurs à s'orienter de manière autonome en indiquant clairement la fonction de chaque zone et les ressources disponibles.

 **DESCRIPTION :**

La signalétique de la Cité des métiers de Bruxelles a été conçue pour répondre aux besoins spécifiques des personnes qui utilisent ses services. Bruxelles est officiellement une ville bilingue, où les autorités locales doivent fournir des ressources et des services en français et en flamand. Par conséquent, la Cité des métiers de Bruxelles, qui est promue et soutenue par des institutions locales, a dû relever un double défi lors de l'aménagement de son espace :

- Créer une signalétique qui favorise l'autonomie de l'utilisateur et lui permette de s'orienter plus facilement dans les différents espaces et ressources disponibles.
- Concevoir des panneaux dans les deux langues qui sont lisibles, compréhensibles et pertinents

La CDM a fait appel à un studio de design qui a proposé l'idée d'un espace où tous les panneaux sont bilingues, mais incluent un ensemble de pictogrammes significatifs pour améliorer l'accessibilité pour tous les types de personnes, quelle que soit la barrière linguistique.

 **RÉSULTATS ET IMPACT :**

Chaque espace est clairement identifié par la fonction qu'il offre aux utilisateurs.

Le MDP accueille un large éventail de personnes et est utilisé par des communautés linguistiquement diverses.

 **ORGANISATION :**

Cité des métiers de Turin

 **FORMAT :**

Outil numérique

 **DESCRIPTION :**

La Cité des métiers étant une initiative innovante dans le domaine de l'orientation professionnelle, l'un des défis auxquels la Cité des métiers de Turin a été confrontée lors de l'ouverture de ses portes a été de faire connaître les services offerts et de convaincre les utilisateurs de venir utiliser ces services.

La visite guidée virtuelle a été développée afin de partager et de diffuser des informations sur les services et les offres du CDM d'une manière simple, moderne et divertissante. Elle a donné une plateforme aux multiples partenaires impliqués et est maintenant disponible en plusieurs langues pour permettre l'accès au plus grand nombre.

 **CATÉGORIE :**

- Accès aux services
- Gestion des flux
- Coopération avec l'équipe

 **OBJECTIFS :**

- ◆ Mieux communiquer avec les utilisateurs sur les services fournis par le centre d'orientation tout au long de la vie
- ◆ Faciliter l'adéquation entre les besoins des utilisateurs et les services sur mesure
- ◆ Favoriser l'inclusion en développant un outil plus adaptable pour présenter l'activité et les services du centre

 **RÉSULTATS ET IMPACT :**

La visite guidée virtuelle a aidé le personnel à communiquer et à sensibiliser divers publics aux services offerts par le centre d'orientation professionnelle tout au long de la vie.

 **ORGANISATION :**

Cité des Métiers de Paris

 **CATÉGORIE :**

- Accès aux services

 **FORMAT :**

Pratique organisationnelle

 **DESCRIPTION :**

La CDM de Paris a décidé de rompre avec l'organisation traditionnelle de l'espace d'accueil. Tout d'abord, au lieu de l'appeler « Accueil », ils l'ont appelé « Informations générales ».

Les institutions sociales et administratives sont généralement organisées de manière à ce que l'arrêt à la réception soit obligatoire. Pour rompre avec cette pratique et favoriser l'autonomie de l'utilisateur, la CDM a décidé de nommer différemment cette zone et de mettre l'accent sur sa fonction spécifique, qui est de fournir de l'information.

En outre, la CDM de Paris a décidé de ne pas affecter un membre spécifique du personnel à l'accueil, mais de mettre en place un système de roulement afin de répartir la charge de travail entre tous les membres de l'équipe. Chaque semaine, un nouveau planning est établi, dans lequel des postes sont attribués à chaque membre du personnel, qu'il s'agisse de gestionnaires de partenariat, de chargés de communication, d'organiseurs d'événements, etc.

 **OBJECTIFS :**

- Adopter le concept de système d'accueil non obligatoire
- Sensibiliser l'équipe au rôle clé de la réception dans les centres d'orientation tout au long de la vie

 **RÉSULTATS ET IMPACT :**

En effectuant des tâches d'accueil telles que l'information des visiteurs et la présentation des services, les membres du personnel qui ne sont pas habituellement en contact direct avec les usagers ont été sensibilisés aux problèmes et aux défis qui se posent dans le cadre de la gestion des visiteurs et, plus généralement, du fait de l'organisation du centre.

De nombreux utilisateurs, qu'ils viennent pour la première fois ou qu'ils soient déjà venus, ne s'arrêtent pas à l'accueil de la Cité des métiers. Ils se sentent libres d'aller directement au conseiller qu'ils ont besoin de voir ou à l'équipement qu'ils ont besoin d'utiliser. Ce système évite aux utilisateurs d'attendre inutilement à la réception.

 **ORGANISATION :**

Barcelona Activa

 **CATÉGORIE :**

- Gestion des flux de visiteurs
- Accès aux services
- Accessibilité pour tous

 **FORMAT :**

Équipement
Outil numérique

 **OBJECTIFS :**

- ♦ Réduire les temps d'attente dans les services d'accueil administratifs sans limiter l'accès aux services publics
- ♦ Limiter l'impact des rendez-vous manqués sur l'organisation du service administratif
- ♦ Minimiser les temps d'attente pour les utilisateurs souhaitant effectuer des procédures simples

 **DESCRIPTION :**

Les points d'information BCN sont un ensemble de terminaux développés par le conseil municipal de Barcelone.

Ces terminaux en libre-service sont conçus pour aider les citoyens locaux à effectuer des démarches auprès des autorités publiques sans avoir à prendre rendez-vous. Il y a 45 terminaux dans différents endroits de la ville.

Ils facilitent l'accomplissement de ces procédures en fournissant des informations, des conseils et des tutoriels.

Les terminaux offrent un service complet, qui comprend l'accès au système de paiement des taxes et des amendes, et l'impression des documents de procédure des justiciables.

 **RÉSULTATS ET IMPACT :**

Les points d'information BCN sont largement utilisés par les citoyens et leur permettent d'effectuer des démarches administratives tout en vaquant à d'autres occupations, ce qui les rend très pratiques. Ces terminaux contribuent à réduire la fracture numérique car ils facilitent l'accès numérique aux procédures administratives et sont très faciles à utiliser.

ORGANISATION :

Barcelona Activa

CATÉGORIE :

- Accessibilité pour tous

FORMAT :

Equipement

OBJECTIFS :

- Promouvoir l'inclusion des utilisateurs malentendants
- Atteindre cet objectif en leur fournissant des dispositifs non stigmatisants

DESCRIPTION :

En 2021, l'organisation a réalisé un audit d'accessibilité afin de renforcer ses mesures d'inclusion, en particulier pour les utilisateurs malentendants. La solution apportée par le département Qualité et Organisation de Barcelona Activa a été l'achat de douze boucles magnétiques portables.

Ces dispositifs permettent aux personnes équipées de prothèses auditives et d'implants cochléaires d'entendre les informations fournies par le réceptionniste et de communiquer dans les mêmes conditions que les autres utilisateurs. Ils sont librement accessibles, ce qui garantit l'autonomie de l'utilisateur et évite les situations inconfortables dans lesquelles les utilisateurs doivent attirer inutilement l'attention sur leur état personnel.

Les réceptionnistes et les conseillers en orientation ont reçu une formation d'une heure dispensée par le service de l'égalité et de l'inclusion, afin de les sensibiliser aux questions d'inclusion et de faciliter la mise en œuvre de ce nouveau système.

RÉSULTATS ET IMPACT :

Bien qu'il n'ait pas été facile pour l'organisation de suivre le nombre de visiteurs utilisant ces appareils, qui sont en libre accès, il a été noté que les utilisateurs ayant des difficultés auditives étaient moins souvent repérés par les réceptionnistes du bureau d'accueil.

De plus, cette mesure a été l'occasion de sensibiliser le personnel de Barcelona Activa à la nécessité d'adopter une approche inclusive pour accueillir correctement les visiteurs malentendants.

 **ORGANISATION :**

Cité des métiers de Paris

 **CATÉGORIE :**

- Coopération avec l'équipe

 **FORMAT**

Pratique organisationnelles

Outil digital

 **OBJECTIFS :**

- ◆ Permettre aux réceptionnistes de fournir aux visiteurs des informations de qualité, actualisées et précises sur l'agenda interne et les services d'orientation professionnelle.
- ◆ Assurer l'égalité d'accès à des informations actualisées pour l'ensemble de l'équipe

 **DESCRIPTION :**

Netvibes est une plateforme utilisée par les équipes pour agréger des ressources en ligne par le biais de liens URL. La CDM de Paris utilise ce logiciel comme une plateforme interne de partage d'informations, facilitant l'accès à des ressources utiles et informatives.

Les réceptionnistes étant les premiers employés à fournir des informations aux utilisateurs, il est crucial qu'ils aient accès à des informations actualisées. Cela peut s'avérer beaucoup plus difficile dans un lieu de travail multipartenarial, où le flux d'informations est vaste et en constante évolution.

Netvibes est donc utilisé pour fournir des informations thématiques et catégorisées via une plateforme développée collectivement, régulièrement mise à jour et utilisée par l'ensemble de l'équipe pour garantir une approche collaborative.

 **RÉSULTATS ET
IMPACT :**

- ◆ Efficacité accrue dans la fourniture d'informations initiales
- ◆ Augmentation du nombre d'informations fournies par un seul réceptionniste
- ◆ Meilleures orientations données aux utilisateurs finaux

 **ORGANISATION :**

Cité des métiers de Paris

 **CATÉGORIE :**

- Accès aux services
- Accessibilité pour tous

 **FORMAT :**

Initiative

Pratiques organisationnelles

 **OBJECTIFS :**

- ◆ Fournir des services d'accueil adaptés aux femmes avec enfants
- ◆ Faciliter l'accès aux services d'orientation professionnelle pour une catégorie d'utilisateurs

 **DESCRIPTION :**

Depuis deux ans, la Cité des métiers de Paris et le Conseil général de Seine Saint-Denis (Nord de la région parisienne) organisent le Salon de l'emploi des femmes.

L'objectif de cet événement, qui s'adresse principalement aux femmes exclues ou isolées du marché du travail, est de leur proposer des projets d'insertion professionnelle, des opportunités de formation et des offres d'emploi.

Cet événement étant destiné aux femmes isolées, l'un des principaux défis consistait à leur fournir un espace accessible, car elles s'occupent souvent de leurs enfants, qu'elles soient mères au foyer ou célibataires. Il leur est également difficile de trouver un emploi ou des programmes de formation, voire de participer à des séances de conseil et d'en bénéficier.

Il a donc été décidé de mettre en place un coin crèche, où les femmes participant à l'événement pouvaient confier leurs enfants à des professionnels de la petite enfance. Ce service a permis à ces femmes de participer pleinement à l'événement, sans avoir à organiser elles-mêmes la garde de leurs enfants.

 **RÉSULTATS ET IMPACT :**

- ◆ Plus de 800 femmes ont participé à cet événement
- ◆ Le salon de l'emploi des femmes a été fréquenté par un groupe diversifié de femmes, telles que des mères célibataires et des femmes migrantes, qui sont généralement exclues de ce type d'événements en raison de l'absence de services de garde d'enfants. Les organisateurs ont ainsi pu atteindre efficacement ce groupe cible.

Certaines femmes ont admis que c'était la première fois qu'elles confiaient leur enfant à quelqu'un d'autre.

 **ORGANISATION :**

Cité des métiers de la Suisse italienne

 **CATÉGORIE :**

- Gestion des flux de visiteurs
- Accessibilité pour tous

 **FORMAT :**

Equipement

 **DESCRIPTION :**

La Cité des métiers de la Suisse italienne devait réaménager son espace pour relever le défi d'offrir des services d'accueil et de conseil répartis sur plusieurs étages.

Malheureusement, il n'a pas été possible de regrouper tous ces services au même étage. L'espace d'accueil devait donc être réaménagé afin que la disposition des lieux soit clairement signalée et favorise l'autonomie des usagers.

À cette fin, le centre a décidé de créer un coin café avec des sièges confortables, un espace de lecture et des boissons chaudes en libre-service. Dans cet espace, les utilisateurs peuvent attendre, discuter, échanger des idées et tisser des liens avec d'autres personnes. Il est librement accessible afin de promouvoir l'autonomie des utilisateurs. Enfin, il vise à aider les utilisateurs à s'appropriier le lieu en leur offrant un espace libre où ils peuvent se détendre.

Dans le cadre du futur développement de la Cité des métiers, un espace bibliothèque est en cours de conception, qui sera situé à proximité immédiate de l'accueil et de la salle d'attente. L'idée est d'encourager les visiteurs à profiter de leur temps d'attente pour découvrir les ressources imprimées qui sont à leur disposition.

 **OBJECTIFS :**

- Rompre avec le style traditionnel et aseptisé des salles d'attente
- Favoriser l'interaction et la convivialité entre les personnes

Offrir un espace agréable et accueillant aux utilisateurs.

 **RÉSULTATS ET IMPACT :**

- D'après les résultats de l'enquête de qualité menée auprès des usagers, la satisfaction des utilisateurs de la Cité des métiers a augmenté de manière significative.
- Les temps d'attente sont considérés comme courts par rapport à d'autres institutions, et les usagers ont donné un avis très positif sur les conditions dans la salle d'attente.

 **ORGANISATION :**

Cité des métiers de Bruxelles

 **CATÉGORIE :**

- Coopération avec l'équipe

 **FORMAT :**

Guide

Pratique organisationnelle

 **DESCRIPTION :**

La réception du CDM de Bruxelles est composée d'une équipe de cinq employés. En raison des caractéristiques et du nombre d'employés, le taux de rotation du personnel est élevé. L'intégration des nouveaux arrivants est donc devenue une activité qui prend du temps. Il était essentiel de développer un outil permettant de centraliser et de faciliter l'accès à des informations fondamentales et utiles pour aider à l'intégration des nouveaux membres de l'équipe.

C'est pourquoi le CDM de Bruxelles a décidé de créer le Guide d'accueil. Cette brochure de vingt pages contient des informations prioritaires pour aider les nouveaux arrivants à se familiariser avec le rôle du réceptionniste. Il fournit des détails sur l'organisation générale du centre, tels que l'organigramme, les informations de contact clés, une liste des principaux partenariats, les relations et les fonctions des différents services, les principaux services publics ou sociaux destinés aux visiteurs, etc.

 **OBJECTIFS :**

- Faciliter l'intégration des nouveaux réceptionnistes dans l'équipe et l'environnement de travail (organisation interne, organigramme)
- Familiariser les réceptionnistes avec l'écosystème des partenaires
- Garder la trace des informations essentielles et s'assurer de leur disponibilité

 **RÉSULTATS ET IMPACT :**

Le programme d'accueil des nouveaux arrivants est désormais plus efficace en termes de temps et de qualité.

L'initiation est devenue un processus plus autonome qui permet à chacun d'apprendre à son propre rythme, tandis que les responsables restent disponibles en cas de besoin.

Le guide regroupe toutes les informations de base nécessaires à l'intégration, ce qui permet de développer un niveau de compétences et de connaissances plus homogène au sein de l'ensemble de l'équipe.