

POLITIQUE D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT



**UNE EXPÉRIENCE GLOBALE
DE QUALITÉ**

MARS 2021

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION.....	1
2. DYNAMIQUE D’ACCUEIL ET D’ACCOMPAGNEMENT.....	1
3. DIMENSIONS TECHNIQUE ET HUMAINE	1

N. B. : *En raison de la majorité de femmes à l’emploi chez Groupe Inclusia, l’usage du féminin est utilisé lorsqu’on parle du personnel.*

1. INTRODUCTION

Les concepts tels que le « juste à temps » et le « sur mesure », en conformité avec les attentes des clients, ont conduit plusieurs entreprises de production à prioriser la qualité dans les relations et dans les produits pour se distinguer de leurs concurrents. À l'instar de ces entreprises, Groupe Inclusia a fait de la qualité des relations un des éléments importants de sa mission.

Ainsi, dans les entreprises comme Groupe Inclusia où le produit est, à la fois, la personne qui offre le service et le service lui-même, la dynamique d'accueil est à la fois humaine et technique et elle constitue le cœur d'une expérience globale d'accompagnement.

2. DYNAMIQUE D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT

Dans la perspective d'une intervention de qualité visant à aider l'autre dans une démarche d'installation, d'intégration socioéconomique, de développement de l'employabilité ou d'amélioration des pratiques de gestion des ressources humaines, l'accompagnement devient la stratégie principale de notre dynamique d'accueil.

Cet accompagnement, en tant qu'expert et partenaire, nécessite un mouvement continu entre la guidance (orienter, diriger) et l'accompagnement (comprendre, soutenir).

Cette expertise particulière demande de grandes compétences relationnelles permettant de passer d'un rôle à l'autre dans le processus relationnel d'apprentissage et de changement nécessaire à la réalisation du résultat souhaité.

Pour ce faire, l'intervenante-formatrice doit avoir les compétences nécessaires pour faire connaître, faire comprendre et faire faire, soutenir la mobilisation afin de contribuer activement et significativement à la réalisation du projet de la personne ou de l'entreprise.

3. DIMENSIONS TECHNIQUE ET HUMAINE

TECHNIQUE :

La dimension technique est la structure logique et séquentielle des étapes qui caractérisent la construction de la relation qui s'établit avec la personne.

HUMAINE :

La dimension humaine passe par l'approche de « la nouvelle communication », ce qui nécessite d'écouter l'autre à différents niveaux pour identifier ses besoins, pas seulement sa demande, et d'ajuster ses interventions en fonction d'une meilleure compréhension de l'autre.

DIMENSION TECHNIQUE Respect des engagements convenus	DIMENSION HUMAINE Approche de la nouvelle communication (message, relation et contexte)
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Délai pour un rendez-vous ✚ Délai pour recevoir des informations, documents, etc. ✚ Délai d'attente au téléphone ✚ Faire ce qui est convenu tel quel <ul style="list-style-type: none"> • Moins : c'est de la sous-qualité • Plus : c'est de la sur-qualité ✚ Fournir les documents ou les services annoncés tel que convenu 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Connaître et reconnaître la personne par son nom. ✚ Assurer la qualité des relations interpersonnelles par la qualité du processus d'accueil et éventuellement par le choix du conseiller en fonction du client. ✚ Clarifier les règles et choisir le langage approprié en fonction des besoins du client. ✚ S'assurer de la fidélisation du client avec une ambiance agréable, la qualité du service et les autres opportunités d'accompagnement. ✚ S'assurer de la satisfaction globale du client à savoir si le besoin et le processus convenus ont été pleinement comblés. ✚ Tout au long de la démarche, veiller à la compréhension réciproque des attentes.

La crédibilité se construit et se maintient lorsque le processus et les résultats obtenus correspondent à ce qui a été convenu!

DYNAMIQUE DE LA STRUCTURE D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT	DYNAMIQUE DE LA RELATION D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT
<p>1. Brochure / Site Web / Page Facebook</p> <ul style="list-style-type: none"> 📌 Première image de l'organisation 📌 But : Intéresser le client aux services offerts Information - Présentation - Qualité - Effet Session d'informations <p>2. Bâtiment et stationnement</p> <ul style="list-style-type: none"> 📌 Bien identifié 📌 Facile à trouver 📌 Accessible <p>3. Accueil personnalisé</p> <ul style="list-style-type: none"> 📌 Premier contact humain et physique (lieux) 📌 Importance de l'image sociale 📌 Empressement à convenir <ul style="list-style-type: none"> • but de la visite • temps d'un rendez-vous • personne à rencontrer <p>4. Lieu d'attente</p> <ul style="list-style-type: none"> 📌 Local approprié, propre, accueillant, lecture et café disponibles 📌 Possibilité d'amorcer des échanges (si temps disponible) <p>5. Accompagnement</p> <ul style="list-style-type: none"> 📌 Identification des besoins 📌 Préparation adéquate 📌 Services et activités de qualité 📌 Documents et outils pertinents 📌 Respect des engagements convenus <p>6. Suivi</p> <ul style="list-style-type: none"> 📌 Rappel pour satisfaction 📌 Soutien et services additionnels possibles 📌 Suivi par courriel 	<p>1. Indices relationnels non verbaux <i>(Attitude positive dès l'arrivée)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> 📌 Disponibilité : physique, psychologique 📌 Écoute : attentive, compréhensive, aidante, confrontante 📌 Enthousiasme : énergie, vivacité, bonne humeur 📌 Courtoisie : vouvoiement, regard chaleureux, respect 📌 Empressement : prévenance, marque d'attention et d'égard 📌 Patience dans l'accompagnement <p>2. Image projetée</p> <ul style="list-style-type: none"> 📌 Professionnelle : statut, âge, sexe, approche, langage, expertise, habillement 📌 Personnelle : posture, démarche, gestuelle, sourire, sympathique - non démesurée <p>3. Indices relationnels</p> <ul style="list-style-type: none"> 📌 S'assurer de la compréhension de l'autre par le questionnement ou la reformulation. 📌 S'assurer d'avoir bien entendu et compris l'autre <i>sur les plans cognitif et émotif</i>. 📌 Démonstration d'honnêteté, d'intégrité et de transparence. <i>Ajouter : regardons ensemble ce que nous pourrions trouver... ou référer à quelqu'un d'autre ou à un autre endroit.</i> 📌 Assurer un suivi, préciser le moment. 📌 Respecter la bulle ou zone d'intimité (<i>sécurité</i>) de l'autre. 📌 Savoir dire non tout en protégeant la relation. 📌 Annoncer une mauvaise nouvelle avec délicatesse et doigté. 📌 Préciser les exigences administratives.

- ✿ **LANGAGE AUX EFFETS MULTIPLES** : message (verbal, non verbal et paraverbal), relation et contexte.
- ✿ **RAPPELEZ-VOUS** que l'intention, de même que les mots utilisés, ainsi que le non verbal qui les accompagne sont secondaires (*bien que très importants quand même...*) par rapport aux effets produits.
- ✿ **EMPATHIE** : Ce n'est pas se mettre à la place de l'autre ni **accepter** ce qu'il ressent, c'est le comprendre afin de l'accompagner et le guider. C'est lire le message et l'émotion qui sont derrière le message (le verbal et le non-verbal manifestés).
- ✿ **REFORMULATION** : Ce n'est pas répéter, c'est redire dans nos propres mots, selon notre compréhension et nos valeurs.
- ✿ **COMPRÉHENSION** : C'est souvent l'occasion, voulue ou non, d'une confrontation, car elle est liée à un rapport de cohérence, d'où la sensibilité inhérente à cet exercice essentiel qu'est la recherche de compréhension (qui est le fondement de l'intériorisation).

« *WOW !!!* »

À chaque point de contact, le processus d'accueil et d'accompagnement se renouvelle et le client a la possibilité de poursuivre ou non la relation et le service.
