

# Accueil des publics et gestion des situations conflictuelles

Réunion de direction  
2012 12 07

Au niveau du SCD, approche « intuitive » (qui n'est pas étayée par des données, pas objectivée)	
<b>Forces</b>	<b>Faiblesses</b>
Niveau d'implication du personnel Volonté de proposer un service de qualité	
Sentiment d'appartenance aux sites	Faible sentiment d'appartenance au SCD
	Faiblesse du management intermédiaire
Prise de conscience de la dimension professionnelle de l'accueil	Insuffisance d'instance pour travailler collectivement la question de l'accueil (politique, prestations proposées, outils, messages...)
Envie d'un travail collectif et conscience de la nécessité de « penser » collectif (aux niveaux des sites et du SCD)	Cloisonnement, faible connaissance de la réalité des autres établissements
	Culture professionnelle orale (peu d'outils professionnels, peu de procédures formalisées, pas de formalisation des compétences)
	Faible culture de la conduite de projet (pilote, pilotage, agenda, travail collectif, compte-rendu, évaluation...)

## Cahier des charges pour les groupes de travail

1 pilote

La liste des membres du groupe

1 formulation de l'objet de travail

1 agenda de travail

Une contribution argumentée présentée sous la forme d'une aide à la décision,

### Exemple de présentation

	Du point de vue des usagers		Du point de vue du personnel		Du point de vue de l'établissement	
	Avantages	Inconvénients	Avantages	Inconvénients	Avantages	Inconvénients
Proposition N° 1						
Proposition N° 2						
Proposition N° 3						

### Contribution de l'équipe de direction,

- Faciliter/accompagner la mise en place et la mise au travail effective des groupes de travail
- Préciser la date de rendu des propositions et la date du retour (décisions) qui sera fait à ces propositions
- Faire des points d'avancement réguliers