

# Personnels administratifs et généraux: quelle place dans la relation avec l'utilisateur ?

## Fiche technique

### Secteurs

Tous secteurs

### Public

Personnels administratifs (standardistes, secrétaires, comptables,...) et services généraux (agents hôteliers, de restauration, jardiniers, surveillants de nuit,...)

### Durée

3 jours

### Organisme de formation

DEFITEM

### Date limite d'inscription

11/01/2019

## Lieux & dates

### Groupe 1

#### STRASBOURG

Les 6 & 7 mai 2019

+ Le 17 mai 2019

### Groupe 2

#### MULHOUSE

Les 9 & 10 sep. 2019

+ Le 20 septembre 2019

### Groupe 3

#### STRASBOURG

Les 9 & 10 déc. 2019

+ Le 20 décembre 2019

## Interlocuteur Opcos Santé

LAURENCE GIRARD

[laurence.girard@unifaf.fr](mailto:laurence.girard@unifaf.fr)

## Interlocuteur OF

Sylvie CARRERE

## Intervenant

J. GRANES

Psychosociologue

## Contexte

Les personnels des services administratifs et généraux sont quotidiennement au contact des personnes accueillies dans les associations, fondations, établissements de la Branche sanitaire, sociale et médico-sociale.

La spécificité et la portée de leur rôle ne sont pas toujours connues et donc valorisées alors que, bien que n'ayant pas des missions éducatives ou soignantes, leurs observations sont essentielles aux équipes dans les actes de la vie quotidienne.

En effet, les relations nouées avec l'utilisateur sont différentes. Elles peuvent parfois être déstabilisantes et sollicitent des prises de distance professionnelles. Mais elles sont souvent porteuses de sens, d'informations favorisant une cohésion dans l'action de

l'ensemble des acteurs et donc une satisfaction des besoins du public accueilli.

## Objectifs

- Comprendre l'environnement professionnel dans lequel ils évoluent (non détaillé, maximum une demi-journée).
- Faire apparaître les spécificités d'intervention des professionnels des services administratifs et généraux pour affirmer et développer leur professionnalisme :
  - permettre à chaque professionnel de mesurer l'importance de son intervention auprès des personnes accueillies pour davantage d'efficacité professionnelle et un mieux-être personnel, donner du sens à leur intervention,
  - comprendre l'importance de ses observations et acquérir des réflexes « d'alerte » (comment transmettre l'information et à qui ?).
- Favoriser une meilleure implication dans le cadre d'une équipe pluridisciplinaire.
- Formuler pour dépasser ses appréhensions par rapport au public accueilli.

## Prérequis

Aucun prérequis n'est demandé

## Contenu

- L'environnement professionnel – Les déclinaisons sectorielles de la Branche et populations accueillies.
- Les obligations et les règles déontologiques s'appliquant à l'ensemble des personnels.
- Le projet d'établissement.
- Les composantes de l'identité professionnelle.
- La relation professionnelle avec l'utilisateur.
- Le travail en équipe : le concept d'équipe, les caractéristiques d'une équipe, les nécessités du travail en équipe, les caractéristiques d'efficacité d'une équipe, les

différents échanges au sein de l'équipe.

- ➡ L'agressivité.
- ➡ Les conflits internes
- ➡ Les émotions et le stress.
- ➡ La transmission des observations pour une prise en charge pluridisciplinaire efficace et un mieux-être personnel.
- ➡ Le sens de l'intervention des personnels administratifs et généraux pour une prise en charge pluridisciplinaire efficace.
- ➡ Outils complémentaires de communication.