Fiche Technique:Formation culture service public à Tanger

Objectifs de la formation

- Structurer un référentiel partagé des valeurs et pratiques du service public.
- Professionnaliser l'accueil, l'écoute active, la reformulation et l'orientation.
- Standardiser les réponses écrites et orales pour garantir l'équité de traitement.
- Outiller la gestion des situations difficiles et prévenir l'escalade des tensions.
- Mettre en place des indicateurs de performance et un pilotage visuel.
- Déployer un plan d'amélioration continue sur six mois après la formation.

> Indicateurs visés : délais de traitement réduits, satisfaction en hausse, réclamations récurrentes en baisse, qualité rédactionnelle renforcée, communication maîtrisée en situation tendue.

Population cible

- Managers de proximité, cadres intermédiaires, directeurs d'agences, responsables de guichets, chefs de services, responsables réclamations/qualité.
- Responsables RH/formation, responsables qualité, chefs de projets transformation.
- Agents au contact du public : chargés de relation usagers, téléconseillers, agents multi-accueil.
- Équipes terrain des secteurs BTP, énergie, logistique, maintenance, transport, agro-industrie et services en mission de service public.
- Institutions et opérateurs en interface citoyenne : régies, offices, collectivités, établissements culturels, structures sociales, centres de santé, opérateurs logistiques, entreprises de construction avec guichet usagers.

Durée de la formation

Élément	Détails
Parcours recommandé	3 à 3,5 jours (modulable selon taille des équipes et niveau de maturité)
Modalités	Présentiel à Tanger ; Distanciel (classes virtuelles, travaux intersessions, coaching) ; Intra sur site ; Parcours mixte
Suivi post-formation	60 à 90 jours (points d'étape, revue d'indicateurs, ajustements ciblés)

Programme de la formation

Programme ancré dans le réel, basé sur des cas et mises en situation issus de Tanger.

Fondamentaux du service public

- Mission d’intérêt général, principes d’égalité, continuité, adaptabilité, neutralité ; analyse d’écarts.
- Durée indicative : 0,5 jour.

Relation usagers omnicanale

- Posture pro, langage clair, reformulation, annonce des délais ; jeux de rôle et simulations.
- Durée indicative : 1 jour.

Communication écrite et orale

- Réponses types, AR, explications de décisions, messages sensibles ; gabarits prêts à l’emploi.
- Durée indicative : 0,5 jour.

Gestion des situations difficiles

- Désescalade, auto-contrôle émotionnel, médiation 1er niveau ; transfert si nécessaire.
- Durée indicative : 0,5 jour.

Charte de service et pilotage

- Co-construction d’une charte contextualisée ; tableau de bord (délais, réclamations, FCR, satisfaction, qualité rédactionnelle).
- Durée indicative : 0,5 jour.