SST FORMATION
Une marque de Berenice GROUP

PASSER DE L'ADHÉRENT AU « CLIENT »

Ce que ce basculement change pour la posture, l'offre et l'organisation du service

Le mot « client » heurte souvent dans les SPSTI, et pourtant les adhérents se comportent déjà comme tels. Une journée pour mesurer ce que ce basculement change pour votre posture, votre offre et votre organisation. Le fil rouge : la promesse de service de votre SPSTI, écrite au fil de la journée.

LE FIL ROUGE

La promesse de service de votre SPSTI : elle s'écrit au fil de la journée, du constat partagé aux engagements concrets.

1	2	3	4	5	6
Pourquoi changer	Ce que « client » veut dire	Le parcours adhérent	Écouter	La promesse	Le plan d'action
ATELIER 1	JEU DE RÔLE 1	ATELIER 2	JEU DE RÔLE 2	JEU DE RÔLE 3	JEU DE RÔLE 4

Objectifs À l'issue de la formation, les participants savent :

- analyser ce que le passage de l'adhérent au « client » change pour leur SPSTI : posture, offre, organisation ;
- concilier culture de service, mission de santé au travail et indépendance des professionnels ;
- identifier les attentes des entreprises adhérentes et les moments clés de leur parcours ;
- définir une promesse de service partagée ;
- décliner ces orientations en plan d'action ;
- porter ce changement de culture auprès des équipes.

INFORMATIONS

Public
Tous les métiers du SPSTI, nouveaux entrants.

Prérequis
Aucun prérequis nécessaire.

Modalités et tarifs
- Intra-entreprise : nous consulter

Dates
Consultez notre site web.

Lieux
- Paris
- Régions
- Sur site

Méthodes pédagogiques
- Un fil rouge : la promesse de service de votre SPSTI, écrite au fil de la journée
- Quatre jeux de rôle, chacun suivi de son débrief
- Ateliers collectifs : positionnement, parcours adhérent, plan d'action

Méthodes d'évaluation
- Quiz de positionnement en ouverture
- Points d'observation à chaque jeu de rôle
- Étude de cas collective et quiz final
- Évaluation de la formation par les participants

Accessibilité
Formation accessible aux personnes en situation de handicap : notre référent handicap étudie avec vous les adaptations utiles.

PROGRAMME DÉTAILLÉ (1 JOUR) TR020

1 De l'adhérent au « client » : pourquoi changer de posture

- Un secteur qui bouge : offre socle, certification, attentes croissantes des entreprises, enjeux d'image et d'attractivité des SPSTI.
- Où en est notre service aujourd'hui ?
- Ce que les adhérents comparent déjà.

ATELIER 1 **Notre position.** Auto-positionnement collectif sur la culture de service.

2 Ce que « client » veut dire, et ne veut pas dire

- Concilier mission de santé au travail, indépendance des professionnels (L. 4623-8) et culture de service.
- Le client n'est pas roi : ce qui ne se négocie pas.
- Les mots qui heurtent, ceux qui rassemblent.

JEU DE RÔLE 1 **Nous ne sommes pas des commerciaux.** Répondre à un médecin que le mot « client » révolte.

3 Comprendre nos adhérents comme des clients

- Cartographier le parcours adhérent, de l'adhésion au renouvellement : moments de vérité et irritants.
- Ce que l'adhérent voit du service, ce qu'il n'en voit jamais.
- Les attentes selon la taille et le secteur de l'entreprise.

ATELIER 2 **Le parcours.** Tracer le parcours d'un adhérent et repérer trois irritants.

PROGRAMME DÉTAILLÉ (1 JOUR) · SUITE

TR020

4 Écouter et mesurer

- Satisfaction, réclamations, signaux faibles : ce que nos adhérents attendent vraiment.
- Écouter un adhérent sans chercher à se justifier.
- Ce que l'on fait de ce que l'on entend.

JEU DE RÔLE 2 — **Dites-moi ce qui ne va pas.** Conduire un entretien d'écoute avec un adhérent critique.

5 Définir notre promesse de service

- Valoriser l'offre : rendre lisible et visible ce que le SPSTI apporte à ses adhérents.
- La posture de service à tous les niveaux : accueil, visites, interventions en entreprise, relation quotidienne.
- Formaliser la promesse de service et ses engagements concrets.

JEU DE RÔLE 3 — **Ce que vous pouvez attendre de nous.** Présenter la promesse de service à un adhérent.

6 Décliner en plan d'action

- Prioriser les chantiers : organisation, outils, compétences, communication ; définir les indicateurs de suivi et la gouvernance du plan.
- Embarquer les équipes : comment porter ce changement de culture au-delà du comité de direction.

JEU DE RÔLE 4 — **Et pour nous, ça change quoi ?** Présenter le plan à une équipe sceptique, puis engagements de chacun et quiz final.

LES JEUX DE RÔLE : QUATRE CONVERSATIONS SUR LE SERVICE RENDU, QUATRE DÉBRIEFS

JEU DE RÔLE 1 — Séquence 2

Nous ne sommes pas des commerciaux
Un médecin du travail réagit vivement : « Les salariés que je reçois ne sont pas des clients, et je ne vends rien. »
On y travaille : reconnaître ce qui le heurte, distinguer la relation avec le salarié de la relation avec l'entreprise, dire ce qui ne changera pas.

JEU DE RÔLE 2 — Séquence 4

Dites-moi ce qui ne va pas
Un adhérent de cinquante salariés accepte de dire ce qu'il pense du service. Il n'est pas tendre.
On y travaille : questionner, reformuler, ne pas se justifier, remercier et dire ce que l'on fera de ses retours.

JEU DE RÔLE 3 — Séquence 5

Ce que vous pouvez attendre de nous
Un nouvel adhérent demande ce à quoi sa cotisation lui donne droit, concrètement.
On y travaille : présenter la promesse en trois engagements, donner un exemple pour chacun, dire qui contacter.

JEU DE RÔLE 4 — Séquence 6

Et pour nous, ça change quoi ?
En réunion de centre, la promesse de service est accueillie par : « Encore des engagements qu'on tiendra à notre place. »
On y travaille : dire ce que la direction s'engage à fournir, ce qui est demandé à l'équipe, et recueillir ses conditions.

Chaque situation se joue en petit groupe, sous le regard d'un observateur, puis se débriefe sur la réponse attendue. En intra, les situations peuvent être celles de votre service.

OUTILS REMIS AUX PARTICIPANTS

Grille de positionnement
Où en est notre culture de service.

Carte du parcours adhérent
Moments de vérité et irritants.

Trame d'entretien d'écoute
Questionner sans se justifier.

Promesse de service
Nos engagements concrets.

Plan d'action
Chantiers, indicateurs, gouvernance.

Repères travaillés : culture de service, parcours adhérent, écoute et mesure de la satisfaction, promesse de service ; Code du travail, L. 4623-8.

LA SIGNATURE SST FORMATION

Un fil rouge
Un fil conducteur relie les apports aux situations réelles du métier, de la première à la dernière séquence.

Des jeux de rôle tout au long de la formation
On joue les situations, on débriefe sur la réponse attendue, et on recommence.

Des formateurs du terrain
Issus des SPST, ils en connaissent les métiers, les sigles, la culture et les transformations.

Des contenus structurés
Support, jeux de rôle et fiches sont conçus de façon centrale : la même exigence quel que soit le formateur.