

TP : Préparer une réunion

Thème

- BTS SP3S : activité "préparer des réunions"

Description

- TP permettant aux étudiants d'analyser les objectifs et les modalités d'une réunion.

Compétences

- BC 1 : accueil et accompagnement de la personne dans son parcours
Compétence 1.3 Coordination, animation et encadrement des équipes pour répondre aux besoins de la personne

Objectifs

- Identifier les éléments d'organisation d'une réunion
- Préparer un ordre du jour
- Réaliser un support de présentation

Savoirs associés

- Techniques et outils d'organisation de réunions

Modalités pédagogiques

- Travail individuel faisant suite à un cours sur la préparation de réunions (objectifs, types de réunions, ordre du jour, ...).

Outils

- Outil de présentation visuelle (diaporama) et de traitement de texte

Durée

- 2h

Pj : Diaporama

Capsules ou vidéos

Article de presse

Mur virtuel

Autre

TP Préparer et animer des réunions

Référentiel de compétences du BTS SP3S

Compétence 1.3 : coordonner, animer et encadrer des équipes pour répondre aux besoins de la personne

Activité : organisation, préparation de réunions.

Indicateur de réussite : les modalités et contenus des réunions sont formalisés et adaptés aux objectifs.

Objectifs :

- Identifier les éléments d'organisation d'une réunion
- Préparer un ordre du jour
- Réaliser un support de présentation



Contexte professionnel

La Caisse d'allocations familiales (CAF) est un organisme de droit privé à compétence départementale, assurant une mission de service public. Elle a en charge la branche famille du régime général de la Sécurité sociale.

La CAF du Haut-Rhin, située 26 avenue Robert Schuman à Mulhouse, compte 295 salariés. Elle accompagne plus de 127 368 allocataires sur le département¹.

Vous êtes embauché comme agent administratif, sous la responsabilité de Madame H, chef de service.

Vos missions sont :

- la planification des activités liées à l'accueil
- la concertation avec le réseau des acteurs internes et externes
- le soutien aux collègues dans leurs activités quotidiennes.

Activité 1

La CAF du Haut-Rhin assure un accueil physique et téléphonique du lundi au vendredi de 8h30 à 16h00. 12 agents d'accueil assurent cette mission sur le site de Mulhouse.

Pour améliorer le service rendu aux publics, elle a réorganisé l'accueil il y a deux ans. Cependant, les agents font part à leur hiérarchie des difficultés croissantes dans leur activité.

Madame H vous informe que les difficultés identifiées à l'accueil vont nécessiter la tenue de réunions dans des délais rapides.

1. Caractériser les réunions prévues par la CAF pour répondre aux difficultés rencontrées à l'accueil.
2. Identifier les types de réunion mises en place en les justifiant.
3. Lister les étapes pour l'organisation de ces réunions et en identifier les contraintes.

¹ Chiffres issus du rapport d'activité 2021 de la CAF du Haut-Rhin, consultable à l'adresse

<https://fr.calameo.com/read/006612823d96aafdc9030?authid=faBS97TYmRiv>

Activité 2

Dans le cadre de vos fonctions, vous mettez à profit vos compétences de préparation et d'animation de réunions. Madame H vous demande de préparer l'ordre du jour pour les deux réunions prévues en février 2023 et de les envoyer aux personnes invitées.

Elle souhaite également présenter l'organisation actuelle de l'accueil de la CAF et les difficultés rencontrées par les agents en s'appuyant sur un support de communication.

- 1. Préparer l'ordre du jour pour chaque réunion.**
- 2. Réaliser le support de communication.**

Annexe 1 : projets de réunions à la CAF pour faire face aux difficultés rencontrées à l'accueil

Réunion 1

Depuis quelques temps, la CAF, et plus précisément le service de l'accueil se trouve confronté à un problème d'absentéisme qui touche les agents. Les absences pèsent lourd sur l'organisation de la présence des agents à l'accueil physique et téléphonique. Les conditions de travail se dégradent (motivation, heures supplémentaires en forte hausse, ...). Le système de remplacement est compliqué car le nombre d'agents est limité et il faudrait former rapidement des personnes pour assurer cette mission. Une réunion se tiendra lundi 13 février de 9h à 11h en salle de visioconférence au 2^{ème} étage. Elle sera animée par Madame H. et Madame B., Responsable des Ressources humaines de la CAF, qui présentera le bilan statistique d'absentéisme. Tous les agents d'accueil de la CAF sont invités à participer à cette rencontre. Madame B. ne pouvant se déplacer, elle assistera à la réunion à distance. Cette réunion doit informer les agents d'accueil des modalités de remplacements des arrêts maladie qui seront mises en place à compter du 1^{er} mars 2023.

Réunion 2

La CAF met à la disposition des publics des bornes électroniques destinées à faciliter les démarches et à fluidifier le flux des personnes à l'accueil. Or seule une borne sur trois fonctionne. Les agents constatent un accroissement de la fréquentation de l'accueil et ont des difficultés à y faire face. Des situations de tensions avec les publics sont rapportées ; les personnes s'impatientent, ne peuvent pas s'asseoir depuis la mise en place des mesures anti-COVID (les sièges ont été enlevés). Les agents craignent des situations de conflits avec les usagers.

Au niveau de l'accueil téléphonique, les agents font remonter des difficultés à communiquer efficacement avec les publics au téléphone du fait de l'environnement sonore inadapté de la salle où ils sont installés. Ils se plaignent du bruit. Une réunion se tiendra le vendredi 24 février de 9h à 12h en salle de réunion au 1^{er} étage. Elle réunira quatre agents d'accueil ainsi que Madame H. pour mieux identifier les difficultés liées aux conditions de travail. Madame H. a demandé au responsable des services techniques de la CAF de participer à cette réunion afin de trouver des solutions rapides aux difficultés des agents.

Annexe 2 : l'accueil à la CAF du Haut-Rhin – site de Mulhouse

L'accueil physique est assuré par 6 agents par demies journées, à l'entrée du bâtiment. Ils sont positionnés à des guichets ; sur chaque guichet est affiché une lettre (de A à D).

Lorsque les publics entrent, ils doivent prendre un ticket avec un numéro. Ils attendent que leur numéro s'affiche sur un écran avec la lettre du guichet correspondant. Un agent les y accueille pour répondre à leurs demandes.

Des bornes électroniques sont à la disposition des publics pour qu'ils puissent consulter leurs droits, imprimer une attestation.

L'accueil téléphonique est assuré par 6 agents, également par demies journées. Ils travaillent dans une salle de type « *open space* ». Cette salle est interdite au public.

Les agents alternent chaque demie journée entre l'accueil physique et téléphonique, selon un planning défini.

Annexe 3 : les bornes électroniques à l'accueil de la CAF²



² Photo issue du rapport d'activité 2021 de la CAF du Haut-Rhin, consultable à l'adresse <https://fr.calameo.com/read/006612823d96aafdc9030?authid=faBS97TYmRiv>