

LES 10 RÈGLES D'OR DE L'ACCOMPAGNEMENT



Au fil des échanges avec les opérateurs nationaux, quelques « bonnes pratiques » se dégagent pour accompagner au mieux les usagers.

Ces règles d'or devraient vous aider à préserver des relations claires et harmonieuses avec les usagers que vous accueillez et avec vos partenaires.

Vous connaissez sans doute déjà ces règles...Il s'agit là avant tout d'un pense-bête.

Respecter le périmètre de chacun et être attentif au caractère confidentiel des situations de vos usagers vous éviteront d'engager votre responsabilité au-delà de vos missions et contribueront à anticiper des incivilités !

PRENDRE DE LA DISTANCE

1. Évitez si vous le pouvez de vous impliquer personnellement dans le dossier d'une personne que vous connaissez, vous pourriez vous trouver mutuellement dans une position inconfortable.
2. Si vous n'avez pas le choix, montrez-vous professionnel : n'extrapolez pas sur sa situation, soyez objectif et prenez du recul : il s'agit d'un usager et non d'une connaissance !

POUR VOS USAGERS PEU À L'AISE AVEC LE NUMÉRIQUE

3. Faites preuve de pédagogie : acculturez-les progressivement au numérique en les aidant à faire leurs démarches en ligne. Vous leur rendrez doublement service !
4. Attention : avant de créer une adresse mail à un usager, assurez-vous qu'il aura la possibilité de la consulter régulièrement. Alertez-le sur le fait que le passage à une adresse électronique entraîne l'arrêt des envois de courriers... C'est souvent une cause de rupture de l'accès aux droits.

CHACUN SES COMPÉTENCES : NE VOUS SUBSTITUEZ PAS À L'EXPERTISE DU CONSEILLER PARTENAIRE

5. Ne vous engagez pas sur la recevabilité d'un dossier, l'accès à un droit.
6. Ne vous engagez pas sur une prise en charge par un tiers.
7. Ne vous engagez pas sur un montant qui résulterait d'un outil de simulation.
8. Ne vous engagez pas sur un délai de réponse qui n'est pas de votre ressort.

LA CONFIDENTIALITÉ C'EST PRIMORDIAL !

9. Résistez à la tentation de donner des informations à un tiers, même pour rendre service !

PROTÉGEZ VOS POSTES INFORMATIQUES

10. Pensez à installer sur les postes en libre accès un logiciel permettant de fermer automatiquement les sessions, effacer les traces, supprimer les pièces scannées.