

Café connectoo

Instaurer un climat de confiance propice à l'apprentissage



Fiche à imprimer et à distribuer aux sous-groupes pour l'exercice

Situation 1

Consignes de l'exercice

Dans cette situation, que pouvez-vous mettre en place pour :

- créer un **climat plus accueillant**
- répondre à l'utilisateur en **utilisant des marqueurs positifs**

N'hésitez pas à modifier ou réécrire le dialogue de l'agent. Et notez bien les "marqueurs positifs" que vous suggérez (formulation de phrase, intonation...).

Attention, l'idée n'est pas de trouver une solution au problème technique 😊

Situation

Un usager arrive au guichet. Il est stressé car il a besoin de refaire sa carte d'identité très rapidement. Il expose son problème : il doit remplir un formulaire en ligne, le télécharger et le signer, mais il n'y arrive pas du tout. L'agent va l'aider à utiliser un PDF pour réaliser sa démarche... et pour les suivantes.

- Bonjour, je dois refaire faire ma carte d'identité parce qu'on me l'a volée. C'est la catastrophe, j'ai des vacances prévues au Portugal, je ne sais même pas si je vais pouvoir partir ! Bref, je dois remplir un formulaire en ligne. Ça j'y arrive, mais après il faut le télécharger et le signer. Je ne comprends rien !
- Oui, il suffit juste de cliquer sur "télécharger" quand vous avez fini, de le remplir et puis vous signez électroniquement, voilà.
- Oui mais comment on fait ça ?? Qu'est-ce que ça veut dire de signer électroniquement ?
- Je vais vous expliquer.

Situation 2

Consignes de l'exercice

Dans cette situation, que pouvez-vous mettre en place pour :

- créer un **climat plus accueillant**
- répondre à l'utilisateur en **utilisant des marqueurs positifs**

N'hésitez pas à modifier ou réécrire le dialogue de l'agent. Et notez bien les "marqueurs positifs" que vous suggérez (formulation de phrase, intonation...).

Attention, l'idée n'est pas de trouver une solution au problème technique 😊

Situation

Un usager appelle MyMifin : il vient d'emménager en Belgique et demande comment remplir ses impôts. L'agent lui explique toutes les étapes.

- Bonjour, je viens d'emménager en Belgique et c'est mon premier travail. C'est la première fois que je dois remplir mes impôts mais je ne comprends pas bien à quoi correspondent les cases. Quand je vois "1674 Cotisations" et tout ça, j'ai l'impression d'être en cours de maths c'est horrible !
- Bonjour, je vais vous aider. Alors déjà "cotisations" c'est "1287 Cotisations spéciales sécurité sociale".
- Oulala, ça m'angoisse, rien qu'à vous entendre !
- Ok, on va tout reprendre alors.



Situation 3

Consignes de l'exercice

Dans cette situation, que pouvez-vous mettre en place pour :

- créer un **climat plus accueillant**
- répondre à l'utilisateur en **utilisant des marqueurs positifs**

N'hésitez pas à modifier ou réécrire le dialogue de l'agent. Et notez bien les "marqueurs positifs" que vous suggérez (formulation de phrase, intonation...).

Attention, l'idée n'est pas de trouver une solution au problème technique 😊

Situation

Un usager a reçu un mail alarmiste de "My eBox" lui disant que sa carte eID allait expirer et qu'il fallait la renouveler d'ici 24h. Il a cliqué sur le lien dans le mail et a donné ses informations personnelles (numéro de registre national). Mais il est inquiet. L'agent lui explique que c'est une tentative de phishing, et comment s'en prémunir par la suite.

- Bonjour, j'ai reçu un email de My eBox qui m'a dit que ma carte eID allait expirer dans 24h. J'ai suivi les instructions mais je ne me sens pas bien de passer tout en ligne comme ça ; est-ce que vous avez bien reçu toutes mes informations pour la renouveler ?
- Bonjour, hum ça c'est un mail de phishing...
- Qu'est-ce que c'est ?!
- C'est une arnaque monsieur. Il ne faut jamais cliquer sur les mails bizarres comme ça !