



RAPPORT DE MISSION
BLANDINE MACCHION VIALAS



Projet 1487 - BÉNIN
Administration et Secrétariat
Mission du 16/10/2017 au 27/10/2017
Amélioration de l'accueil au sein de l'Organisation

Sur le terrain : déroulement de la mission...

Appréciation Générale

| | |
|---|--------------|
| Arrivée, accueil à l'aéroport : | Excellent |
| Informations reçues du partenaire : | Excellent |
| Hébergement : | Satisfaisant |
| Repas : | Satisfaisant |
| Qualité de l'encadrement : | Satisfaisant |
| Organisation des déplacements : | Satisfaisant |
| Votre intégration dans le milieu de travail : | Excellent |
| Niveau général de satisfaction : | Excellent |

Planning des activités quotidiennes

Le travail était réparti entre théorie et pratique (jeux de rôle)

Support Matériel (salle, équipement à disposition...)

| | |
|--|---|
| Appréciation Générale : | Satisfaisant |
| Remarques sur le lieu : | La salle était bien adaptée (climatisée), assez spacieuse pour accueillir en moyenne 13 à 14 stagiaires et facile d'accès |
| Remarques sur l'équipement mis à disposition : | Je disposais d'un vidéoprojecteur + un paperboard. Par ailleurs, je pouvais imprimer sans problème à l'ONG |
| Etat du matériel : | NSPP |

Les participants

| | |
|--|---|
| Contact avec les participants : | NSPP |
| Nombre de participants présents : | 12 |
| Effectifs annoncés/inscrits/présents : | La liste donnait au départ 20 participants mais certains n'ont pu venir pour contraintes professionnelles |
| Liste exhaustive des participants : | L'objectif de la formation était l'amélioration de la qualité de l'accueil physique et téléphonique au sein de l'hôpital BETHESDA |
| Constitution de groupes : | NSPP |

Méthodologie de travail :

| | |
|------------------------------|---|
| Méthode pédagogique : | Exposé théorique puis jeux de rôle filmés et ensuite projetés pour voir amélioration le dernier jour nous avons effectué une visite dans certains services afin de rédiger un état des lieux et si nécessaire proposer des améliorations à prévoir. par ailleurs nous avons rédigé une charte d'accueil téléphonique mais aussi une charte d'accueil physique |
| Outils de travail utilisés : | Fiches pédagogiques photocopies manuels |
| Se sont-ils révélés utiles : | Ils ont beaucoup apprécié les jeux de rôle et les exercices de français que j'avais préparés |

Quels conseils pour le successeur ?

Préparer beaucoup de documents à leur distribuer car tous n'avaient pas d'ordinateur et aussi les projeter pendant la formation

Sur le terrain : les réalisations...

Réalisations :

| | |
|---|---|
| Rappel de l'objectif initial : | Amélioration accueil physique et téléphonique hôpital BETHESDA |
| La formation a-t-elle répondu aux besoins ? | Excellent |
| Nouvelles connaissances acquises : | Gestion de l'agressivité des patients, savoir les orienter... |
| Utilité de ces nouvelles connaissances : | NSPP |
| Impact concret dans leur travail : | Je leur ai fortement conseillé de préparer un bloc à portée afin de noter toute info ; je leur ai également dit de reformuler |

A la fin de la formation, peut-on dire des participants qu'ils sont capables de...

| | |
|--|--------------|
| ...travailler de manière autonome ? | Complètement |
| ...mener à terme leurs projets ? | Complètement |
| ...transmettre les acquis à leur entourage ? | Complètement |

Sur le terrain : témoignage personnel...

Libre expression :

Le premier jour ma valise a été bloquée à Paris ; Kakpo Akibo a su me décontracter car mes cours étaient à l'intérieur. j'ai compris rapidement que leur qualité essentielle était la patience
les jeux de rôle savaient bien détendre l'atmosphère et ainsi les relations étaient plus sympa
ce qui est un peu difficile à gérer ce sont les soirées à l'hôtel car il était difficile de sortir seule
sinon le groupe était vraiment très chouette une bonne ambiance y régnait
imprévus: coupures d'électricité mais ...

A mon retour...

| | |
|--|--|
| Que vous a apporté cette mission ? | Rencontre avec des gens sympas et découverte d'un pays |
| A-t-elle été conforme à vos attentes ? | Oui |
| Pourquoi ? | Richesse des rencontres |
| Définition de la solidarité internationale ? | Communiquer son savoir |
| Acquis transposables dans mon quotidien : | Patience |