Public cible :
Agents CAF

Pré-requis :
Aucun prérequis

Modalités pratiques

Calendrier - Lieux - Modalités d'accès :
Planification sur le site EGOC [Sessions à venir]
Nous contacter pour suivi des programmations et des planning sur www.egoc.org

Programmation :
Chantiers locaux

TARIF / COÛT STAGIAIRE :
€

Modalités animation :
En présentiel

Intervenant :
Formateur expert

Effectif :
Agents Caf 29

Accompagnement en situation de travail pour l'accueil physique 1er niveau

MAJ : Lundi 09 octobre 2023

Objectifs professionnels :
Renforcer les pratiques d'accueil en espace multi services afin de développer les attitudes de services favorables à l'utilisation du caf.fr et à l'orientation de l'allocataire

Objectifs – Aptitudes et compétences visées et évaluées :

- Renforcer les bonnes pratiques à l'accueil selon les situations rencontrées : éléments de langage, dimension conseil, affirmation positive de soi, gestion de la pression des allocataires
- Développer l'autonomie de l'allocataire
- Orienter vers les services Caf mis à sa disposition

Contenu :
Nous accompagnons les agents aux différents niveaux (orientation et posture Caf.fr) afin de les amener à optimiser le temps passé avec les allocataires sur le site caf. fr et d'identifier les bonnes pratiques.

Ce temps de suivi sur le terrain a pour objet de suivre, de conseiller, de recadrer et d'encourager les équipes. Il s'agit aussi d'observer les pratiques et de rappeler le rôle de l'agent d'accueil qui n'est pas celui du gestionnaire conseil.

Nous vous proposons de travailler en suivant les étapes de la prise en charge de l'allocataire :

Ce temps de suivi sur le terrain a pour objet de suivre, de conseiller, de recadrer et d'encourager les équipes. Il s'agit aussi d'observer les

pratiques et de rappeler le rôle de l'agent d'accueil qui n'est pas celui du gestionnaire conseil.

Nous vous proposons de travailler en suivant les étapes de la prise en charge de l'allocataire :

- le 1er accueil et l'animation d'un espace
- l'accompagnement sur le site caf .fr
- la gestion des objections « allocataires »
- l'orientation RDV le cas échéant

Thèmes transversaux : l'observation permanente, la mobilité dans l'espace, l'écoute et le questionnement, l'argumentation, les formules aidantes, la dimension conseil, le travail d'équipe, la valorisation des services « CAF »

La finalité de cet accompagnement réside dans l'identification des points forts et des axes d'amélioration dans la prise en charge de l'allocataire sur le plan individuel et collectif.

La finalité de cet accompagnement réside dans l'identification des points forts et des axes d'amélioration dans la prise en charge de l'allocataire sur le plan individuel et collectif.

Modalités d'accompagnement

Les échanges se feront de façon informelle avec chaque agent. Un temps de débriefing se fera suite à l'accompagnement :

- Retour de l'agent sur le vécu de ce temps d'accompagnement
- Remise d'une grille comprenant des critères « Qualité accueil » et auto-évaluation de l'agent
- Retour à l'agent de l'évaluation du formateur qui permet un échange croisé sur cette auto-évaluation

(Exemple anonymisé d'une grille en annexe de cette proposition)

- Le temps d'accompagnement en situation se déroulera à raison 1 heure par agent (débriefing compris) afin de pouvoir suivre dans leurs pratiques de façon significative.
  - Évaluation des pratiques et postures développées par les agents d 'accueil
  - Analyse des outils à disposition pour entrer en relation avec l'allocataire (espace numérique, orientation d'un autre ordre, documentation d'information à disposition de l'allocataire, niveau de réponse en accueil conseil))
  - Identification des acquis individuels et collectifs
  - Repérage des axes de progrès individuels et collectifs
  - Formalisation d'objectifs de progrès collectifs
  - Relais auprès de l'encadrement de proximité

L'enjeu réside dans la professionnalisation de cette posture souvent perçue comme peu valorisante par les agents (faire vite, limiter le niveau de réponse et orienter)

Les points positifs et les freins inhérents à cette pratique seront identifiés. Des préconisations pourront en résulter.

Point de vigilance : Afin d'adapter le suivi les agents dans les espaces, il sera nécessaire de déterminer les limites d'intervention de la formatrice dans l'accompagnement des agents et la prise en charge des allocataires afin que le cadre de travail soit clairement défini et connu de tous.

Encadrement : il est nécessaire que le cadre de proximité soit partie prenante dans ce temps d'accompagnement des agents afin de gagner en maîtrise dans l'exploitation de la grille et de partager les modalités d'observation et les pratiques d'évaluation en situation de travail.

En option :

Nous préconisons de planifier une réunion à la suite de ces temps d'observation afin rendre compte globalement des constats et de faire le point sur l'animation de l'équipe, les pratiques à l'accueil au regard de l'organisation actuelle.

Méthodes mobilisées :
Accompagnement, échanges

Modalités d'évaluation et de validation :
Evaluation en amont : sous forme d'un questionnaire ou d'un entretien avec le formateur pour valider les prérequis, d'évaluer les besoins spécifiques et de déterminer le niveau de connaissances

Evaluation au cours de la formation : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme mises en situations, de réflexions collectives et d'utilisation d'outils de diagnostic

Evaluation à chaud : à l'issue de la formation, un bilan oral et une évaluation écrite permettront d'apprécier la qualité de la prestation et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux

Evaluation à froid : réalisée avec un outil interne Caf

Attestation de suivi : Feuille de présence

Attestation de participation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action sera remise aux stagiaires à l'issue de la formation

---

Accessibilité :
Nos formations sont accessibles à tous les agents Caf. Pour toutes personnes en situation de handicap, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les modalités d'accès à la formation et de nous transmettre tout document nécessaire pour l'ajustement des prestations et la mise en oeuvre de dispositifs adaptés.

Niveau d'accessibilité des prestations proposées dans les locaux de l'EGOC : fiche

informative du registre public d'accessibilité disponible sur le site de l'EGOC : Page « Contact et Accessibilité »

Délais d'accès à la formation :

Délais d'accès entre la demande et le début de la prestation : engagement d'une réponse dans les 15 jours ou conditionné aux délais de procédures de marché (1 mois pour les sessions INTER).

Pour toutes informations administratives, pédagogiques, d'accompagnement aux personnes
ou d'une adaptation de la formation sur mesure,
vous pouvez nous contacter au 02 99 29 82 42 ou 02 99 29 82 43