Public cible :
Agents CAF

Pré-requis :
Aucun pré-requis

Modalités pratiques
Durée : 2 jours soit 14 h de formation

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 :
300 €

Modalités animation :
Présentiel

Intervenant :
Formateur expert

Effectif :
1 groupe de 12 agents Caf maximum

Taux de satisfaction / appréciations stagiaires :
En 2024 : 77% (6 stagiaires)

Tarification :
Coût session maximum Caf adhérente : 2 400 € (1 200 € / j maximum)

Postures professionnelles de l'agent d'accueil

MAJ : Mercredi 17 janvier 2024

Objectifs professionnels :
Identifier les finalités et enjeux des espaces d'accueil de 1er niveau et adapter sa posture professionnelle à l'accueil physique de niveau 1

Objectifs – Aptitudes et compétences visées et évaluées :

- Orienter, conseiller pertinemment et efficacement l'allocataire selon sa demande
- Conduire les entretiens avec méthode et pédagogie
- S'affirmer positivement dans son rôle de CSU : légitimité et crédibilité
- Renforcer le lien managérial pour des pratiques homogènes et adaptées

Contenu :
Séquence 1 Mesurer l'impact du non verbal : les 1ers instants : l'impact du non verbal, le déplacement pour aller vers, les mots premiers mots d'accueil et de prise en charge, la posture physique dans un espace ouvert

Séquence 2 Animation/orientation : explications pour donner du sens à l'allocataire, valorisation de l'organisation et des services (éléments de langage), clarté d'expression, observation, disponibilité

Séquence 3 Écoute du besoin et prise en charge : comprendre la demande par l'écoute active, expliquer avec pédagogie, accompagner, résister à pression de l'allocataire (maintien réponse niveau 1), directivité, prise de congé

Séquence 4 (participation du cadre) : identifier les situations complexes qui demandent l'intervention du cadre de service, savoir alerter, repérer les attitudes et pratiques facilitantes pour la gestion favorable de la situation de prise de relais par le cadre, quels leviers pour renforcer la qualité d'accueil au niveau de l'équipe et de son encadrement

Méthodes mobilisées :
Observation sur le terrain des espaces d'accueil et diagnostic avec préconisations

Accompagnement des agents en situation de travail avec débriefing individuel et

collectif : identifications des bons pratiques et de celles à développer ou renforcer

Atelier de travail avec l'encadrement : organiser l'activité, développer le travail en équipe, accompagner les cadres dans l'identification des postures professionnelles facilitantes

Pédagogie active et participative

Ce module s'articule essentiellement autour d'exercices pratiques et de mises en situation afin de :

- mettre à profit les apports du socle de base

- préparer les agents aux réalités du terrain

Les situations d'accueil abordées alterneront entre l'accueil numérique et l'accueil de 1er niveau en guichet.

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