Intra CL

Formation des managers d'unité - Caf 24

MAJ : Vendredi 20 novembre 2026

Objectif professionnel

Se positionner en manager de son équipe

Contenu

1 - Différencier les notions de base pour faire évoluer sa vision du rôle managérial et les comportements qui en découlent

Les apports sont amenés en réponse aux questions suivantes :

- Quelle est la responsabilité du manager ?
- Quel est son rôle ? sa mission?
- Que veut dire être au service de son équipe?
- Quelles différences fondamentales entre :
  - Avoir de l'autorité et être autoritaire.
  - S'affirmer et s'imposer.
  - Être à l'écoute et être d'accord.
- Quel impact des pratiques de management sur la motivation, la satisfaction, la confiance et le "bien-être" des collaborateurs.
- Quels sont les facteurs qui favorisent la motivation et la confiance des équipes ?

Quelle Définition du leadership ? Comment le renforcer ? est-il accessible à tous ?

Une réflexion partagée sur la vision du management qui fait passer :

- De la position de "faire" à celle de "faire faire par ses collaborateurs".
- De la position de "supérieur hiérarchique" à celle de " être au service à l'équipe".
- De la position de "expert technique" à celle de "développeur de compétences".
- De la position de "donneur d'ordre et contrôleur" à celle de "responsabiliser et faire confiance".

2- Décliner le management en tâches concrètes (indépendamment de la technique)

Quels savoirs faire du manager ? Se représenter toutes les actions possibles inhérentes au rôle d'un manager.

Public

Managers d'unité

Pré-requis

Aucun

Modalités pratiques

2 groupes x 2 jours = 4 jours
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

Catégorie

Offre de l'EGOC

Tarifs

Modalités d'animation

Présentiel

Formateur

Formateur expert

Effectif

Un groupe d' agents CAF

Taux de satisfaction

Tarification

Coût jour Caf adhérente : 1 300 €

Tarif / Coût stagiaire

Agir en tant que manager, animer son équipe :

- C'est faire quoi concrètement?
- C'est mobiliser quelles compétences ?

Ce travail sera réalisé sur la base des travaux initiés par la Direction et qui ont permis d'aboutir à un référentiel d'activités managériales qui sont :

STRATEGIE

Etablissement, mise en œuvre et bilan du plan de contact sortant, déploiement des parcours

Transmission et explication de la stratégie, remontée d'information

Co construire les plans d'actions nécessaires à la mise en œuvre de nos missions

Suivi des indicateurs (statistiques téléphone, production PF, GDE, stock, flux, BO PRS...

Etablir ou veiller à l'établissement des plans d'actions nécessaires à la mise en œuvre de nos missions

ORGANISATION

Gestion des absences et des pointages

Distribution du travail et de l'entraide au sein du service, réalisation de planning divers en cas de nécessité (ex. : roulement téléphone...)

Réflexion sur une organisation type pour la gestion des PF en fonction des flux et des objectifs à atteindre

Gestion du processus

Animation d'atelier d'optimisation

MANAGEMENT

Participer à la définition des modalités de fonctionnement interne au département et partager avec son équipe et remonter

Animer les réunions de service (réunion organisationnelle, législative...), donner des informations sur les sujets du moment, consignes diverses

EAEA de l'équipe

Participation aux recrutements, accueil des Cdd et stagiaires..., intégration

Management de l'équipe, état d'esprit, frustrations, motivation, conflits,

débriefing communications difficiles, difficultés législatives et remédiation

Accompagnement des TC dans les dossiers complexes (en complément de l'accompagnement fait par l'adjoint) ; Gestion en cas de situations difficiles au téléphone ou accueil (ex : allocataire mécontent…), suivi individuel des agents

Ordonnancement des primes, mise en œuvre et explication de la politique RH

Le travail proposé permettra de décliner ces activités en tâches concrètes, par exemple pour l'activité « Suivi des indicateurs » :

- Définir des critères de performance : quantitatifs et qualitatifs.
- Fixer et négocier les objectifs (collectifs et individuels)
- Evaluer et suivre l'activité avec l'équipe et individuellement , les résultats, l'avancée sur les objectifs et leur avancée.
- Fournir et attribuer les moyens.

De faire apparaitre et de différencier des activités complémentaires et de les décliner en tâches concrètes, comme par exemple pour l'activité « Développement des compétences de son équipe » :

- Définir les compétences, les pratiques professionnelles attendues.
- Évaluer les compétences.
- Développer les compétences et la polyvalence de l'équipe.
- Former les collaborateurs.
- Analyser, définir un besoin de formation.
- Faire former :
- en interne : par un tuteur, un référent.
- en externe : par un organisme.
- Valider, choisir une formation avec le collaborateur.
- Accompagner le collaborateur dans sa formation (avant, après).
- Déléguer.

3 - les attitudes et comportements du manager au quotidien

Repérer les comportements et conduites du manager à adopter pour maintenir et accroitre :

- La confiance et la motivation des collaborateurs.
- Le "bien-être" des collaborateurs.
- La cohésion de l'équipe.

- Quels sont les comportements à éviter pour diminuer les émotions "négatives"
- Quels sont les comportements à mettre en œuvre pour augmenter les émotions "positives"

Une phase déterminante pour clarifier les confusions courantes qui empêchent de faire évoluer sa vision du rôle managérial, comme par exemple: la gentillesse, le monde des "bisounours", la naïveté...

4 – Bilan de la formation et Collecte des besoins de formation ou d'accompagnement, et des situations difficiles rencontrées

Pour nourrir la conception et la planification du dispositif d'accompagnement 2025, seront collectés les besoins et thématiques qui auront émergés des échanges, des réflexions et des premiers apports fournis pendant ces 2 premiers jours de formation.

Exemples de thématiques :

- Définir et partager un objectif, un progrès, une amélioration, un changement de comportement
- Développer les compétences de son équipe et faire progresser ses collaborateurs
- Accompagner la formation et la progression de ses collaborateurs
- Animer des réunions participatives (en présentiel et en distanciel) et booster le niveau de participation de son équipe
- Conduire un entretien de suivi individuel
- Animer un groupe d'échanges de pratiques
- Consolider la cohésion de son équipe (optimiser la journée collective sur site)
- Maintenir la qualité relationnelle dans son équipe
- Etablir et faire respecter les règles de fonctionnement de l'équipe
- Gérer les désaccords et les conflits dans l'équipe
- Faire face aux résistances aux changements, aux améliorations
- Maintenir la qualité relationnelle avec tous ses interlocuteurs
- S'affirmer et oser dire pour se faire comprendre
- Ecouter et rejoindre l'autre pour le comprendre
- Gérer ses émotions et celles de ses interlocuteurs
- Eviter et faire face à l'agressivité de ses collaborateurs
- Gérer son temps et son énergie
- Les clés de la motivation et de la qualité de vie au travail

Méthodes mobilisées

- Mise en situation sur une situation concrète
- Analyse de la mise en situation
- Apports et recommandations du formateur

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
