Intra CL

Public

1 groupe d'agents de la Caf 44

Pré-requis

Aucun pré-requis

Modalités pratiques

Durée : 1 journée soit 7 heures d'intervention
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

En présentiel

Formateur

Formateur expert

Effectif

1 groupe d'agents Caf

Taux de satisfaction

NOUVELLE FORMATION 2024

Tarification

Coût jour INTRA caf adhérente : 1 200 € TTC

Professionnalisation des animateurs et manager Accueil Caf 44 : Phase immersion sur les espaces accueil physiques-Caf 44-2024

MAJ : Mardi 17 novembre 2026

Objectif professionnel

Faire monter en compétences et professionnaliser les animateurs et le manager Accueil Caf 44

Contenu

CONTEXTE

Le rôle du service pilotage de la relation de service est d'assurer une qualité d'accueil des allocataires : apporter des réponses, anticiper les besoins et interrogations, favoriser l'accès aux droits. Afin de professionnaliser les salariés du service accueil physique, vous souhaitez mettre en place un accompagnement des animateurs et du manager. Il s'agit de les faire monter en compétences par la transmission d'outils et de méthodes destinés aux équipes à leur arrivée (CDD) mais aussi pour les agents en poste. La professionnalisation de l'équipe encadrante contribuera à redonner du sens à l'accueil des allocataires, identifier les besoins, rassurer, accompagner, notamment pour les accueils sur RDV. Les animateurs/managers seront plus acteurs et contributeurs dans la gestion des équipes et des situations d'accueil vécues.
Préalablement à une proposition d'ingénierie, nous préconisons un temps d'immersion dans les espaces Accueil

DEROULEMENT DE LA JOURNEE

Matin : immersion dans les espaces accueil, échanges informels avec les animateurs/manager et les agents le cas échéant. Cette observation concernera la gestion du flux et les différents points d'accueil : EMS, espace Conseil, accueil RDV. Elle consistera à observer globalement le circuit d'accueil et de suivre les animateurs dans leurs interactions avec les agents et dans la gestion de la relation allocataire selon les contextes

Après-midi : debriefing avec les animateurs et le manager

frais compris

Tarif / Coût stagiaire

- Restitution du temps d'immersion : observations et questions
- Les acquis et les points forts
- Identification des attentes et des besoins de l'équipe encadrante en termes de formation et accompagnement : quels types de situations d'accueil, quels apports théoriques et méthodologiques
- Identification des priorités dans la prise en charge des allocataires : types de demandes, profils allocataires, contexte d'accueil (gestion du flux, relais entre les différents espaces d'accueil)

Points de vigilance : il sera important de préciser aux agents que ce temps d'immersion ne concerne pas leurs pratiques et une éventuelle évaluation

Finalité de la journée : recueillir les éléments nécessaires à l'élaboration d'un dispositif de formation de formateurs internes auprès des équipes accueil : un socle de base et un dispositif d'accompagnement en continu
Ce dispositif concernera les agents en CDD et en CDI

Méthodes mobilisées

Modalités pédagogiques collectives et participatives

Temps d'immersion dans les espaces d'accueil
Temps de debriefing et de restitution

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