Intra CL

Public

1 groupe d'agents de la caf d'Ille et Vilaine

Modalités pratiques

1 jour soit 7 heures 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

Catégorie

Offre de l'EGOC

Tarifs

800.00

Modalités d'animation

Formateur

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

800.00

2019- Formation en espace multi-service - Accueil spécialisé - étudiants - CAF 35

MAJ : Mardi 17 novembre 2026

Contenu

Programme

« Formation en espace multi service - Accueil spécialisé - groupe accueil étudiants »

Intervenant : **Franck LE TALLEC**

Durée – Date - Horaires : 1 jour, **le 22 août 2019** de 9h à 17h soit 7 h de formation / jour

Lieu **:** Rennes **- A DETERMINER**

Public :1 groupe d'agents CDI et CDD de la Caf d'Ille et Vilaine

Effectif validé par une feuille de présence

Contexte

Dans le cadre de la campagne universitaire, un accueil spécifique dédié aux étudiants est mis en place d'août à fin octobre 2019. Il a pour objectif de les accompagner dans leurs démarches sur le site www.caf.fr et de répondre à leurs éventuelles questions.

Le groupe chargé de cet accueil aura pour mission de répondre aux questions des allocataires liées au changement de la législation, de les accompagner sur le site www.caf.fr.

Le groupe « Accueil étudiants » est constitué d'agents en CDI ayant peu participé ou pas à l'accueil d'allocataires et d'agents recrutés en CDD.

Objectifs

A l'issue de la formation, chaque participant sera capable de :

§ prendre conscience des enjeux de l'accueil pour la Caf ;

§ énoncer le rôle, les missions et les qualités de l'agent d'accueil dans le cadre particulier du service public ;

§ identifier les orientations stratégiques de la Caf en matière d'accueil ;

§ expliquer les notions de base de la communication interpersonnelle ;

§ repérer les conditions d'une communication réussie en situation d'accueil et identifier les techniques pour la mettre en œuvre ;

§ s'assurer de la bonne compréhension des informations transmises par le Gca auprès de l'allocataire ;

§ expliciter les attitudes et discours utiles pour faire face à des situations délicates à l'accueil.

Contenu

Savoir adopter un comportement et un discours adaptés

• Savoir se positionner pour être vu et reconnu

• L'accroche : ces premiers mots qui favorisent la prise de contact

• Les postures et la gestuelle qui montrent une image dynamique

• Mieux gérer les files d'attente

Analyser rapidement la demande de l'allocataire et valoriser son choix d'orientation

• Ecouter et questionner pour mieux comprendre

• Reformuler pour s'assurer qu'on a compris

• Savoir expliquer aux allocataires le nouveau fonctionnement de

l'accueil et de son espace « caf.fr »

• Prendre un RDV de manière professionnelle

Promouvoir l'espace numérique et le site caf.fr

• Savoir valoriser rapidement le site caf.fr

• Savoir répondre aux objections et aux mécontents

• Promouvoir l'autonomie de l'assuré sans dévaloriser son rôle d'accueil

• Savoir rassurer quant à la qualité de la réponse apportée par les outils numériques

Etre pédagogue dans son accompagnement de l'allocataire

• Savoir guider dans la découverte et l'utilisation des outils à leur disposition

• Adapter son langage selon les interlocuteurs et « traduire » le site caf.fr

• Etre patient face aux difficultés rencontrées par les allocataires face aux outils informatiques

• Savoir rendre autonomes les allocataires

Méthodes pedagogiques

Animation alternant exposés, exercices, simulations, jeux de rôles, études de cas, tests, enregistrements, échanges d'expériences, débats, brainstorming, travaux en atelier, travaux en sous-groupes, jeux pédagogiques, etc...

Modalités d'évaluation et sanction de la formation

A l'issue de cette action, un document de synthèse sera formalisé.

A l'issue de cette formation, un **bilan** est réalisé sous la responsabilité du formateur. Lors de ce bilan, la présence d'un cadre référent est souhaitée.

A l'issue de cette action, une **procédure d'évaluation** permettant d'apprécier la qualité de la prestation (et des intervenants) et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux assignés sera mise en œuvre. Ces fiches seront renseignées par les participants sous la responsabilité du prestataire et transmis par ses soins à l'EGOC.

Une **attestation** mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action sera remise aux stagiaires à l'issue de la formation.

Intervenant

Franck LE TALLEC, CLIENCE

Méthodes mobilisées

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
