Intra CL

**Public**

1 groupe de managers de la Caf de l'Eure
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**

**Formateur**

JOUBERT Dominique

**Effectif**

**Taux de satisfaction**

**Tarif / Coût stagiaire**

# 2019- Formation pour la mise en place du télétravail - Accompagnement de l'expérimentation - Managers - caf 27

MAJ : Jeudi 19 novembre 2026

## Contenu

**ANNEXE 1 A LA CONVENTION N° 41/19 – EGOC / CAF DE L'EURE**

**« Formation pour la mise en place du télétravail -Accompagnement de l'expérimentation »**

Intervenant : **Dominique JOUBERT**

Durée – Dates : **1 jours**

- **1 jour**, le **25 avril 2019** – Manager
  - Comment manager et intégrer un télétravailleur au sein de son équipe

Horaires : 9h – 17h soit 7 heures de formation par jour

Lieu : **EVREUX**, Siège de la Caf de l'Eure – Salle mise à disposition par la Caf

# Préparation

Un temps de préparation est intégré à la proposition.

Ce temps de préparation a pour objectifs de prendre connaissance et s'approprier tous les documents internes, les éléments méthodologiques, outils et supports, éléments de communication, concernant le déploiement du télétravail à la CAF afin de les valoriser pendant la formation:

- Protocole d'accord.
- Métiers éligibles.
- Calendrier de déploiement dans les services.
- Documents et dispositifs de communication auprès des agents et managers et des IRP.
- Document de candidature, d'évaluation de l'éligibilité, de bilan en fin de période d'adaptation.
- Synthèse des travaux des groupes de travail et du groupe projet.

- Dispositifs de formation et d'accompagnement complémentaires à la formation (formation aux outils informatiques et spécifiques au travail au télétravail).
- Dispositif de suivi et de bilan du télétravail.

Et ceci afin :

- D'adapter et de personnaliser le contenu et les documents de formation remis aux participants.
- De définir si une part d'animation reviendra à la DRH pendant l'action de formation pour le traitement des questions internes et spécifiques au déploiement du télétravail.
- D'anticiper les questions des participants pendant la formation et d'apporter des réponses cohérentes.

# Contenu – Programme

**Comment manager et intégrer un télétravailleur au sein de son équipe - MANAGERS**

**Durée : 1 jour, le25 avril 2019**

Résultats attendus :

Expliquer ce qu'est le télétravail et ses enjeux (rapide suite aux actions déjà réalisées).

**Accompagner le(s) télétravailleur(s) et son équipe aux changements induits par le travail à distance.**

**Adapter sa posture managériale et ses modes de communication.**

**Organiser le pilotage de son activité et de son équipe incluant des télétravailleurs**.

Objectifs pédagogiques :

Expliquer les enjeux et les risques du management de télétravailleurs.

Cerner l'impact du télétravail sur les collaborateurs, l'équipe et son rôle de manager.

Utiliser des techniques de communication à distance et de partage d'informations avec le télétravailleur et au sein de l'équipe.

Piloter son équipe et son activité avec des méthodes appropriées face aux nouvelles situations managériales induites par le télétravail.

Accompagner, Soutenir et Evaluer un télétravailleur.

Au-delà des exigences de base liées à son déploiement dans chaque Caisse, le télétravail, pour qu'il soit un succès collectif invite chaque manager, du démarrage dans son équipe à son évaluation, à mettre en place des actions spécifiques auprès de son agent et de son équipe.

La formation proposée permet à chaque manager de se représenter et d'expérimenter concrètement les adaptations ou changement à mettre en place dans ses pratiques managériales pour maintenir la confiance mutuelle, la motivation et l'implication de l'agent télétravailleur:

**-Quoi faire? Pourquoi? Comment? Avec quels outils? Quand? Avec qui?**

**Echanges de pratiques, apports et mises en situation : une journée de formation centrée sur la pratique et les situations concrètes spécifiques au télétravail qui permet à chaque manager de :**

**-S'auto-évaluer sur ses pratiques managériales.**

**-Se fixer des objectifs de progrès.**

Les changements induits par le télétravail sur les pratiques managériales dépend des pratiques existantes de chaque manager, de la rigueur avec laquelle ils mettent en place les situations pour animer, communiquer, piloter et suivre l'activité de leurs équipes.

La mise en place du télétravail est une opportunité pour chaque manager de revisiter ses pratiques managériales et ses habitudes et tendre, si ce n'est déjà le cas, vers un management basé sur:

- la confiance et la responsabilisation de l'agent en situation de télétravail,
- la non intervention dans l'activité,
- le respect de l'autonomie,
- le respect des règles et principes,
- la fixation d'objectifs clairs,
- le partage avec l'agent des résultats obtenus,
- la qualité de la communication et des relations,
- le maintien de la cohésion de l'équipe et du sentiment d'appartenance de chacun.

**Une approche pédagogique par situation exposée par les managers sera privilégiée. Chacun évoquera au regard du management de télétravailleurs ses appréhensions, craintes ou certitudes.**

**Les points clés du programme :**

Expliquer les enjeux et les risques du management de télétravailleurs

Cerner l'impact du télétravail sur les collaborateurs, l'équipe et son rôle de manager

**Les enjeux du télétravail**

**-Les finalités poursuivies et critères de réussite du télétravail pour : l'usager. La Caf, le service, le manager, l'agent.**

**-Le télétravail porteur de valeur : équité, transparence, confiance, autonomie, responsabilité, partage, soutien et entraide.**

## Les risques du télétravail  et le rôle du manager

Quels sont les avantages du télétravail?

Quels sont les inconvénients, difficultés  et risques inhérentes au télétravail?

4 axes de réflexion sont proposés:

- pour moi manager?
- pour le télétravailleur?
- pour l'équipe?
- pour le référent technique?

## Ce qui change vraiment : l'impact et les exigences de la situation de télétravail pour le manager, l'agent, l'équipe, les autres services.

### -pour le manager,

### -le collaborateur,

### -le référent technique,

### -l'équipe .

## Le rôle du manager et  le télétravail

### -Mon rôle pour contribuer à la réussite du télétravail?

### -Quel impact concret sur mes pratiques managériales :

- Ce que je fais aujourd'hui?
- Comment je le ferai demain?
- Qu'est-ce que je devrai faire de nouveau?
- Quelles difficultés crées par la distance?

### -Quelles conditions à satisfaire pour que le télétravail soit un succès?

Méthode :

Travaux de sous-groupes

Synthèse des productions

Apports complémentaires du formateur

**Piloter son équipe et son activité avec des méthodes appropriées face aux nouvelles situations managériales induites par le télétravail ;**

Démarrer le télétravail :

**-Définir avec précision les activités, missions confiées, et les objectifs à atteindre par le télétravailleur.**

**-Définir clairement les règles du jeu et de fonctionnement à mettre en place avec le télétravailleur et son équipe.**

**-Partager les règles du jeu avec son agent télétravailleur.**

**-Présenter l'organisation du télétravail à son équipe.**

**-Faire réagir son équipe pour éviter les incompréhensions sur le télétravail.**

**Méthode :**

**Mise en situation :**

**-Préparer et conduire l'entretien individuel de démarrage du télétravail.**

**-Préparer et conduire la réunion de démarrage du télétravail.**

Manager le télétravailleur et l'équipe :

- Evaluer l'activité du télétravailleur : affiner l'analyse et l'évaluation des résultats: quantitatifs et qualitatifs.
- Evaluer les autres critères spécifiques au télétravail : critères d'éligibilité et respect des règles de fonctionnement : plages horaires, remontée d'information, autonomie, organisation personnelle, rigueur, qualité...
- Savoir réagir en cas de dérive du télétravailleur : résultats, respect du cadre de départ, etc...
- Donner de la lisibilité à l'équipe sur l'activité du télétravailleur, au télétravailleur sur l'activité de l'équipe.

**Méthode :**

**Mise en situation :**

**-Entretien pour attribuer la charge de travail et fixer les objectifs.**

**-Entretien pour demander au télétravailleur de respecter le cadre, les règles et obligations.**

**Utiliser des techniques de communication à distance et de partage d'informations avec le télétravailleur et au sein de l'équipe**

## Veiller à maintenir le lien et l'appartenance à l'équipe

- Pourquoi maintenir un lien?

**-Organiser la communication entre l'équipe et le télétravailleur.**

**-Planifier les moments d'échanges avec l'équipe.**

**-Réserver de l'information à partager en réunion d'équipe.**

**-Les différentes occasions pour établir le lien, les situations et modalités de fonctionnement à proposer pour faire coopérer les agents avec le télétravailleur.**

**-Mettre en place de situations qui favorisent la collaboration avec le télétravailleur.**

**-Comment entretenir un esprit d'équipe entre des agents plus éloignés ?**

## Quels outils utiliser pour communiquer et partager l'information ?

**-Définir les adaptations induites par la situation de télétravail pour continuer à communiquer et à transmettre des infos.**

**-Quelles informations?**

**-Comment sont-elles transmises et partagées aujourd'hui?**

**-Comment les transmettre et les partager les jours de télétravail?**

**-Peuvent-elles être reportées au retour du télétravailleur?**

**-Choisir parmi les différents outils de communication mis a disposition par la CAF les plus adaptés en fonction des éléments à communiquer et des informations à partager .**

**Méthode :**

**-Echanges de pratiques**

**-Apports de recommandations**

**Accompagner, Soutenir et Evaluer un télétravailleur.**

**Les attitudes du manager :**

**-Les "pièges" à éviter.**

**-Les attitudes à privilégier.**

**-Montrer sa confiance au télétravailleur.**

**-Organiser et montrer sa disponibilité.**

**-Aller au-devant du télétravailleur pour prendre le pouls.**

**-Faire s'exprimer l'agent à distance : les clés pour conduire un entretien téléphonique efficace.**

**Méthode :**

**Mise en situation :**

**-Faire s'exprimer le télétravailleur sur son vécu.**

- Faire un bilan avec l'agent sur son vécu de télétravailleur.
- Faire un retour au télétravailleur sur son vécu de manager.
- Faire un bilan partagé du télétravail avec l'équipe.
- Faire remonter les dysfonctionnements et les améliorations possibles .

Apport de recommandations de conduite et questions à poser pour faciliter l'expression du télétravailleur.

**ANNEXE 1 A LA CONVENTION N° 41/19 – EGOC / CAF DE L'EURE**

**« Formation pour la mise en place du télétravail -Accompagnement de l'expérimentation »**

Intervenant : **Dominique JOUBERT**

Durée – Dates : **1,5 j**

- **1 jour**, le **25 avril 2019** – Manager
  - Comment manager et intégrer un télétravailleur au sein de son équipe
- **0,5 jour**, le **26 avril matin 2019 –** Agent
  - Devenir télétravailleur – Les clés de la réussite du télétravail

Horaires : 9h – 17h soit 7 heures de formation par jour

Lieu : **EVREUX**, Siège de la Caf de l'Eure – Salle mise à disposition par la Caf

# Préparation

Un temps de préparation est intégré à la proposition.

Ce temps de préparation a pour objectifs de prendre connaissance et s'approprier tous les documents internes, les éléments méthodologiques, outils et supports, éléments de communication, concernant le déploiement du télétravail à la CAF afin de les valoriser pendant la formation:

- Protocole d'accord.
- Métiers éligibles.
- Calendrier de déploiement dans les services.
- Documents et dispositifs de communication auprès des agents et managers et des IRP.
- Document de candidature, d'évaluation de l'éligibilité, de bilan en fin de période d'adaptation.
- Synthèse des travaux des groupes de travail et du groupe projet.
- Dispositifs de formation et d'accompagnement complémentaires à la formation (formation aux outils informatiques et spécifiques au travail au télétravail).
- Dispositif de suivi et de bilan du télétravail.

Et ceci afin :

- D'adapter et de personnaliser le contenu et les documents de formation remis aux participants.

- De définir si une part d'animation reviendra à la DRH pendant l'action de formation pour le traitement des questions internes et spécifiques au déploiement du télétravail.
- D'anticiper les questions des participants pendant la formation et d'apporter des réponses cohérentes.

# Contenu – Programme

**Comment manager et intégrer un télétravailleur au sein de son équipe - MANAGERS**

**Durée : 1 jour, le25 avril 2019**

Résultats attendus :

Expliquer ce qu'est le télétravail et ses enjeux (rapide suite aux actions déjà réalisées).

**Accompagner le(s) télétravailleur(s) et son équipe aux changements induits par le travail à distance.**

**Adapter sa posture managériale et ses modes de communication.**

**Organiser le pilotage de son activité et de son équipe incluant des télétravailleurs**.

Objectifs pédagogiques :

Expliquer les enjeux et les risques du management de télétravailleurs.

Cerner l'impact du télétravail sur les collaborateurs, l'équipe et son rôle de manager.

Utiliser des techniques de communication à distance et de partage d'informations avec le télétravailleur et au sein de l'équipe.

Piloter son équipe et son activité avec des méthodes appropriées face aux nouvelles situations managériales induites par le télétravail.

Accompagner, Soutenir et Evaluer un télétravailleur.

Au-delà des exigences de base liées à son déploiement dans chaque Caisse, le télétravail, pour qu'il soit un succès collectif invite chaque manager, du démarrage dans son équipe à son évaluation, à mettre en place des actions spécifiques auprès de son agent et de son équipe.

La formation proposée permet à chaque manager de se représenter et d'expérimenter concrètement les adaptations ou changement à mettre en place dans ses pratiques managériales pour maintenir la confiance mutuelle, la motivation et l'implication de l'agent télétravailleur:

**-Quoi faire? Pourquoi? Comment? Avec quels outils? Quand? Avec qui?**

**Echanges de pratiques, apports et mises en situation : une journée de formation centrée sur la pratique et les situations concrètes spécifiques au télétravail qui permet à chaque manager de :**

**-S'auto-évaluer sur ses pratiques managériales.**

**-Se fixer des objectifs de progrès.**

Les changements induits par le télétravail sur les pratiques managériales dépend des pratiques existantes de chaque manager, de la rigueur avec laquelle ils mettent en place les situations pour animer, communiquer, piloter et suivre l'activité de leurs équipes.

La mise en place du télétravail est une opportunité pour chaque manager de revisiter ses pratiques managériales et ses habitudes et tendre, si ce n'est déjà le cas, vers un management basé sur:

- la confiance et la responsabilisation de l'agent en situation de télétravail,
- la non intervention dans l'activité,
- le respect de l'autonomie,
- le respect des règles et principes,

- la fixation d'objectifs clairs,
- le partage avec l'agent des résultats obtenus,
- la qualité de la communication et des relations,
- le maintien de la cohésion de l'équipe et du sentiment d'appartenance de chacun.

**Une approche pédagogique par situation exposée par les managers sera privilégiée. Chacun évoquera au regard du management de télétravailleurs ses appréhensions, craintes ou certitudes.**

**Les points clés du programme :**

Expliquer les enjeux et les risques du management de télétravailleurs

Cerner l'impact du télétravail sur les collaborateurs, l'équipe et son rôle de manager

## Les enjeux du télétravail

**-Les finalités poursuivies et critères de réussite du télétravail pour : l'usager. La Caf, le service, le manager, l'agent.**

**-Le télétravail porteur de valeur : équité, transparence, confiance, autonomie, responsabilité, partage, soutien et entraide.**

## Les risques du télétravail  et le rôle du manager

Quels sont les avantages du télétravail?

Quels sont les inconvénients, difficultés  et risques inhérentes au télétravail?

4 axes de réflexion sont proposés:

- pour moi manager?
- pour le télétravailleur?
- pour l'équipe?
- pour le référent technique?

**Ce qui change vraiment : l'impact et les exigences de la situation de télétravail pour le manager, l'agent, l'équipe, les autres services.**

**-pour le manager,**

**-le collaborateur,**

**-le référent technique,**

**-l'équipe .**

**Le rôle du manager et le télétravail**

**-Mon rôle pour contribuer à la réussite du télétravail?**

**-Quel impact concret sur mes pratiques managériales :**

- Ce que je fais aujourd'hui?
- Comment je le ferai demain?
- Qu'est-ce que je devrai faire de nouveau?
- Quelles difficultés crées par la distance?

**-Quelles conditions à satisfaire pour que le télétravail soit un succès?**

Méthode :

Travaux de sous-groupes

Synthèse des productions

Apports complémentaires du formateur

**Piloter son équipe et son activité avec des méthodes appropriées face aux nouvelles situations managériales induites par le télétravail ;**

Démarrer le télétravail :

**-Définir avec précision les activités, missions confiées, et les**

**objectifs à atteindre par le télétravailleur.**

**-Définir clairement les règles du jeu et de fonctionnement à mettre en place avec le télétravailleur et son équipe.**

**-Partager les règles du jeu avec son agent télétravailleur.**

**-Présenter l'organisation du télétravail à son équipe.**

**-Faire réagir son équipe pour éviter les incompréhensions sur le télétravail.**

**Méthode :**

**Mise en situation :**

**-Préparer et conduire l'entretien individuel de démarrage du télétravail.**

**-Préparer et conduire la réunion de démarrage du télétravail.**

Manager le télétravailleur et l'équipe :

- Evaluer l'activité du télétravailleur : affiner l'analyse et l'évaluation des résultats: quantitatifs et qualitatifs.
- Evaluer les autres critères spécifiques au télétravail : critères d'éligibilité et respect des règles de fonctionnement : plages horaires, remontée d'information, autonomie, organisation personnelle, rigueur, qualité...
- Savoir réagir en cas de dérive du télétravailleur : résultats, respect du cadre de départ, etc...
- Donner de la lisibilité à l'équipe sur l'activité du télétravailleur, au télétravailleur sur l'activité de l'équipe.

**Méthode :**

**Mise en situation :**

**-Entretien pour attribuer la charge de travail et fixer les objectifs.**

**-Entretien pour demander au télétravailleur de respecter le cadre, les règles et obligations.**

**Utiliser des techniques de communication à distance et de partage**

**d'informations avec le télétravailleur et au sein de l'équipe**

## Veiller à maintenir le lien et l'appartenance à l'équipe

- Pourquoi maintenir un lien?

**-Organiser la communication entre l'équipe et le télétravailleur.**

**-Planifier les moments d'échanges avec l'équipe.**

**-Réserver de l'information à partager en réunion d'équipe.**

**-Les différentes occasions pour établir le lien, les situations et modalités de fonctionnement à proposer pour faire coopérer les agents avec le télétravailleur.**

**-Mettre en place de situations qui favorisent la collaboration avec le télétravailleur.**

**-Comment entretenir un esprit d'équipe entre des agents plus éloignés ?**

## Quels outils utiliser pour communiquer et partager l'information ?

**-Définir les adaptations induites par la situation de télétravail pour continuer à communiquer et à transmettre des infos.**

**-Quelles informations?**

**-Comment sont-elles transmises et partagées aujourd'hui?**

**-Comment les transmettre et les partager les jours de télétravail?**

**-Peuvent-elles être reportées au retour du télétravailleur?**

**-Choisir parmi les différents outils de communication mis a disposition par la CAF les plus adaptés en fonction des éléments à communiquer et des informations à partager .**

## Méthode :

**-Echanges de pratiques**

**-Apports de recommandations**

**Accompagner, Soutenir et Evaluer un télétravailleur.**

## Les attitudes du manager :

**-Les "pièges" à éviter.**

**-Les attitudes à privilégier.**

**-Montrer sa confiance au télétravailleur.**

**-Organiser et montrer sa disponibilité.**

**-Aller au-devant du télétravailleur pour prendre le pouls.**

**-Faire s'exprimer l'agent à distance : les clés pour conduire un entretien téléphonique efficace.**

## Méthode :

**Mise en situation :**

**-Faire s'exprimer le télétravailleur sur son vécu.**

- Faire un bilan avec l'agent sur son vécu de télétravailleur.
- Faire un retour au télétravailleur sur son vécu de manager.
- Faire un bilan partagé du télétravail avec l'équipe.
- Faire remonter les dysfonctionnements et les améliorations possibles .

Apport de recommandations de conduite et questions à poser pour faciliter l'expression du télétravailleur.

# Principes d'action et méthodes pédagogiques

La démarche s'appuie :

- La reconnaissance des compétences, de l'expérience, des pratiques existantes des participants.
- La prise en compte des situations particulières rencontrées par chacun des participants, des attentes, besoins et des difficultés exprimées.

La démarche proposée est simple et concrète.

Cette formation est constituée de mise en situation et d'exercices au travers desquels les préconisations sont amenées et expérimentées.

Le rythme est volontairement soutenu. Le groupe est largement sollicité pour s'exprimer et s'impliquer dans les activités, exercices et mise en situation.

Ces activités sont :

- Des travaux de sous-groupe et de réflexion-synthèse.
- Des travaux d'analyse et de construction sur les cas des participants et les situations qu'ils rencontrent.
- Des moments d'échanges sur les pratiques effectives des participants.
- Des mises en situation pour repérer les attitudes et comportements concrets à mettre en œuvre.

Le mode d'exploitation des exercices et mises en situation suscite un important échange d'analyse des pratiques entre les participants. Il conduit les participants à tester les avantages d'une analyse critique partagée.

Ces exercices et mise en situation permettent :

- L'intégration de la réalité professionnelle des participants.
- La prise de conscience des pratiques et comportements existants et de leur niveau d'efficacité
- Le renforcement des capacités d'analyse des participants.
- La valorisation des pratiques existantes des participants.
- L'apport progressif des recommandations, outils et méthodes.
- La mise en œuvre de nouveaux comportements et pratiques.

# Intervenant :

**Dominique JOUBERT**

# Modalités d'évaluation et sanction de la formation

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.

En application de l'article L.6353-1 du Code du travail, une **attestation** mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action sera remise aux stagiaires à l'issue de la formation.

## 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**

---