

Intra CL

Public

1 groupe d'agents
d'accueil de la Caf de la
Marne
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

Chantiers locaux

Tarifs

1200.00

Modalités d'animation

Formateur

NIVOLLE Catherine

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

1200.00

Renforcer la posture des agents en relation avec les allocataires - CAF 51

MAJ : Mercredi 20 mai 2026

Contenu

CAF de REIMS - Programme

Renforcer la posture des agents en relation avec les allocataires

Public – Effectif : Agents d'accueil - Effectif validé par une feuille de présence.

Durée – Dates : **1 jour, le 20 décembre 2018**

Horaires : De 9h à 17h, soit 7 heures de formation

Lieu : siège de la Caf de la Marne – 202 rue des Capucins

objectifs

La journée du 20 décembre sera consacrée à

- l'observation / diagnostic des accueils,
- des échanges avec l'encadrement et avec les équipes

pour co-construire une nouvelle démarche d'accompagnement.

Méthodes et objectifs

Phase « Accompagnement dans l'espace multi services »

La phase diagnostic en espace numérique a mis en évidence un objectif commun: **passer d'une posture « administrative » à une posture d'animation de l'espace et d'accompagnement des allocataires (dans un**

objectif de recherche d'autonomie).

Il va s'agir d'accompagner les agents dans leur prise en charge des allocataires au sein de l'espace multi services afin de les amener à réduire le temps passé avec les allocataires sur le site caf. fr, d'identifier les bonnes pratiques en terme de pédagogie et d'orientation vers les différents espaces. *L'objectif étant à terme de rendre l'allocataire le plus autonome possible.*

Ce temps de suivi sur le terrain a pour objet de suivre, de conseiller, de recadrer et d'encourager les équipes. Il s'agit aussi d'observer les pratiques dans l'accompagnement de l'allocataire sur le site internet Caf.fr et de rappeler le rôle de l'agent d'accueil : postures et niveaux de réponse.

Nous vous proposons de travailler en suivant les étapes de la prise en charge de l'allocataire :

- le 1er accueil et l'animation d'un espace
- la gestion d'une file d'attente
- l'accompagnement collectif sur le site (et non allocataire par allocataire)
- la gestion des objections « allocataires »
- l'orientation RDV

Thèmes transversaux :

- l'observation permanente
- la mobilité dans l'espace
- l'écoute et le questionnement
- l'argumentation
- les formules aidantes
- la dimension conseil
- le travail d'équipe
- l'exploitation de la signalétique
- la valorisation des services « CAF »

La finalité de cet accompagnement réside dans l'identification des points forts et des axes d'amélioration dans la prise en charge de l'allocataire à la fois sur le plan individuel et collectif.

Des préconisations en termes de signalétique, d'ajustements divers pourront être faites.

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).



Entente du **G**rand **O**uest et du **C**entre
pour le perfectionnement des personnels
des caisses d'Allocations familiales

**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**
