

Intra CL

Public

1 groupe d'agents de la Caf de Saône-et-Loire. Effectif validé par une feuille de présence.

Modalités pratiques

Durée- Date – Lieu : 1 jour - le mardi 13 novembre 2018 - formation au siège de la Caf de Saône-et-Loire

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

Accompagnement des Agents Accueil - Accueillir en espace libre-service - caf71

MAJ : Dimanche 05 juillet 2026

Contenu

PROGRAMME

«Accompagnement des Agents Accueil»/ Démarche accueil

Intervenant : Catherine NIVOLLE

Accueillir en espace libre-service - Catherine NIVOLLE

Contexte de la mission

En 2017 l'accueil du siège de la Caf de Saône et Loire s'est réorganisé afin de prendre en charge les allocataires dans le cadre d'une espace libre-service. Au 1^{er} semestre de cette même année, les agents CSU intervenant sur ce site ont suivis une formation afin de les préparer aux nouvelles pratiques que sollicite ce type d'accueil. Cette évolution s'est étendue au niveau de l'accueil des antennes pour cette année 2018 et vous souhaitez organiser une action de formation du même type pour les agents qui y sont rattachés.

Public -

Effectif : 1 groupe d'agents de la Caf de Saône-et-Loire. Effectif validé par une feuille de présence.

Durée – Date – Lieu

Durée – Date

- **1 jour**, le mardi 13 novembre 2018 : « formation au siège de la Caf de

Saône-et-Loire

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

Lieu : **Macon Siège de la Caf**

Objectifs

OBJECTIFS GENERAUX

- Evaluation des pratiques et des postures des agents d'accueil
- Analyse des outils à disposition pour entrer en relation avec l'allocataire
- Accompagnement des managers en charge des agents d'accueil à l'utilisation de grilles en situation d'observation
- Optimisation des pratiques et des postures professionnelles des agents d'accueil

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Identifier les finalités et enjeux de l'espace d'accueil
- Maîtriser les principes fondamentaux de l'accueil physique
- Identifier les spécificités d'accueil en espace numérique en termes de posture
- Animer l'espace
- Orienter et conseiller pertinemment et efficacement l'allocataire vers le site CAF.fr
- Développer une attitude pédagogique envers l'allocataire
- Développer la confiance en soi dans la configuration d'un nouvel accueil

Contenu

Séquence 1: Enjeux et finalités de l'accueil en Espace numérique

Ce 1er temps doit permettre aux participants de redonner du sens à la démarche d'accueil numérique et de l'inscrire dans les objectifs nationaux déclinés par la Cnaf.

Il s'agit d'un nouveau métier qui implique un changement de posture vers l'allocataire.

La dimension "service" de la fonction prend le pas sur la technicité.

Une réflexion collective permettra d'identifier les enjeux et finalités de ce changement afin d'inscrire la fonction comme un métier à part entière, non subordonné à celui de gestionnaire conseil.

Séquence 2 : Les étapes de la prise en charge de l'allocataire :

- le 1^{er} accueil
- la gestion d'une file d'attente
- la maîtrise du flux
- l'accompagnement collectif sur le site (non pas allocataire par allocataire)
- la gestion des objections « allocataires »
- l'orientation espace conseil
- 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/orientation
- le travail d'équipe
- l'exploitation de la signalétique
- la valorisation des services « CAF »

Cette séquence sera traitée autant que possible de façon chronologique dans le parcours de l'allocataire de son arrivée à son départ.

Elle alternera entre apports théoriques, méthodologiques et travail en groupes.

Afin de répondre à une démarche très opérationnelle, un travail sera réalisé autour des expressions aidantes. Elles seront formalisées pour chaque étape d'accueil: arrivée, gestion du flux, accompagnement vers le PC, gestion des objections, orientation...

Séquence 3: « Savoir transmettre »

Objectif: développer une attitude pédagogique vers l'allocataire

- Valoriser l'utilisation du site (avantages en termes de délai et de fiabilité par exemple)
- Adapter son explication au besoin de l'allocataire
- Assister sans faire à la place
- Gérer plusieurs consultations auprès de plusieurs allocataires

Les allocataires qui se déplacent aux accueils présentent des résistances fortes à la consultation du site (pas ou peu de maîtrise informatique, pas d'ordinateur en usage domestique, pas d'adresse mail). Il est donc essentiel de développer dans ces situations des attitudes incitantes, aidantes de façon à limiter au maximum la consultation du dossier dans Nim's;

Par ailleurs cette séquence doit permettre aux agents de disposer des outils nécessaires pour développer la responsabilité de l'allocataire dans la gestion de son dossier notamment quant à la possession systématique de son numéro d'allocataire et de son code confidentiel ainsi que dans la déclaration de tout changement de situation.

Séquence 4: « Développer l'affirmation de soi »

Objectif: rester ferme et aimable

- Se positionner en tant que personne « ressource » et professionnaliser ce contact
- Evaluer le niveau d'échange avec l'allocataire et adapter son attitude et expression selon les situations rencontrées
- Gérer l'attente et positiver, faire valoir les bénéfices du changement d'organisation à l'accueil
- Anticiper les situations délicates par une démarche pro active vers l'allocataire

Les attitudes de service sont au cœur de la pratique accueil en espace numérique: non verbal, expression positive, formules valorisantes, anticipation des situations délicates par l'observation, capacité à prendre en charge plusieurs allocataires à leur arrivée et sur les PC.

Il s'agit de développer le "aller vers" de façon collective et systématique tout le temps de la présence de l'allocataire dans l'espace. Il doit être se sentir

accueilli de son arrivée à son départ.

Séquence 5 : Améliorer ses pratiques pour développer ses savoir faire

Dans un 1er temps des cas pratiques seront soumis aux stagiaires Les situations choisies seront issues de notre expérience "terrain" en Caf à ce type d'accueil.

Ils travailleront en sous-groupe et analyseront les cas proposés. La mise en commun permettra une confrontation des approches de chaque groupe et de tirer des constantes sur les savoirs faire et savoirs être à développer.

Dans un second temps, des jeux de rôles seront organisés en reprenant les cas sur lesquels ils auront travaillé précédemment mais d'autres aussi qu'ils pourront eux-mêmes soumettre.

Objectifs des simulations:

- Se mettre à la place de l'allocataire
- distinguer l'implicite de l'explicite : intérêt du questionnement
- utiliser l'outil caf.fr en situation
- lever les résistances à la reformulation et au questionnement: gain de temps, signe de reconnaissance, personnalisation de la réponse apportée
- sensibiliser à l'intérêt de l'auto évaluation dans sa pratique quotidienne

Un bilan des mises en situations permettra une synthèse des bonnes pratiques ainsi qu'une évaluation des points forts et des points de progrès à la fois sur un plan collectif et individuel.

Une grille de critères spécifiques à ce type d'accueil leur sera remise pour formaliser cette évaluation et donner un point de repère pour l'amorce de la prise de poste.

Séquence 6 : « Bilan de la session »

- Lister les points clés et temps forts.
- Evaluer le degré de satisfaction des stagiaires (fiche d'évaluation)

Démarche pédagogique proposée / Méthodologie

- Observation des pratiques et postures d'accueil avec une grille d'évaluation et analyse des outils à disposition (espace numérique, planification des RDV, documentation d'information à disposition de l'allocataire...)
- Echange avec les managers sur l'utilisation de la grille d'évaluation
- Méthode participative : échanges permanents avec les groupes d'agents
- Apports théoriques
- Jeux et exercices pratiques en groupe / Analyse de situations professionnelles via des jeux de rôles
- Prise en compte des réalités « terrain »

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**
