

Intra CL

## Public

Groupe d'agents de la Caf  
de Saône-et-Loire –  
Effectif validé par une  
feuille de présence

## Modalités pratiques

DUREE – DATES –  
HORAIRES : ½ jour, le lundi  
12 novembre 2018 après-  
midi « Accompagnement  
EMS" Châlon – De 13h à  
16h30, soit 3,5 heures de  
formation - ½ jour, le  
mercredi 14 novembre  
2018 matin:  
Accompagnement EMS au  
siège (observation) - De  
9h à 12h30, soit 3,5  
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](http://www.egoc.org)

## Catégorie

Chantiers locaux

## Tarifs

1200.00

## Modalités d'animation

## Formateur

NIVOLLE Catherine

## Effectif

## Taux de satisfaction

# Accompagnement des Agents Accueil en EMS - Renforcer la posture des agents en relation avec les allocataires - caf 71

MAJ : Mercredi 20 mai 2026

## Contenu

### PROGRAMME

«Accompagnement des Agents Accueil»/ **Démarche accueil**

**Intervenant : Catherine NIVOLLE**

### Accompagnement en EMS

« **Renforcer la posture des agents en relation avec les allocataires** » -  
**Catherine NIVOLLE**

**1 jour** : le 12 novembre 2018 après-midi et le 14 novembre matin

## Contexte de la mission

L'accueil de l'antenne de Chalon est organisé depuis cette année en espace libre-service. Pour faire suite à la journée de formation « Accueillir en espace libre-service » dispensée au 1<sup>er</sup> semestre 2017 et dans le but d'en assurer une continuité, vous souhaitez un accompagnement de vos agents dans cette nouvelle configuration d'accueil à l'allocataire au sein de cette même antenne

## Durée – Dates – Lieu - horaires

- ½ **jour**, le lundi 12 novembre 2018 après-midi « Accompagnement EMS" Châlon – De 13h à 16h30, soit 3,5 heures de formation
- ½ **jour**, le mercredi 14 novembre 2018 matin: Accompagnement EMS au siège (observation) - - De 9h à 12h30, soit 3,5 heures de formation

### Tarif / Coût stagiaire

1200.00

### Objectifs et contenu

Il va s'agir d'accompagner les agents à ces différents niveaux afin de les amener à réduire le temps passé avec les allocataires sur le site caf.fr et d'identifier les bonnes pratiques d'orientation vers les différents espaces. L'objectif étant à terme d'amener l'allocataire à toujours plus d'autonomie et de rendre toujours plus lisibles les services mis à disposition

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 et de rappeler le rôle de l'agent d'accueil qui n'est pas celui du gestionnaire conseil.

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

- le 1<sup>er</sup> 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.

### Modalités

Les échanges se feront de façon informelle avec chaque agent qui disposera d'une grille pour notifier ses acquis et ses axes de progrès observés et validés dans sa pratique. ■

Le temps d'accompagnement en situation se déroulera entre 0,5 jour et 1 jour afin de pouvoir suivre dans leurs pratiques l'ensemble des agents. :

- évaluation des pratiques et postures développées par les agents d'accueil ■
- analyse des outils à disposition pour entrer en relation avec l'allocataire (espace numérique, ■ orientation d'un autre ordre, documentation d'information à disposition de l'allocataire, niveau de ■ réponse en accueil conseil) ■
- identification des acquis individuels et collectifs ■
- repérage des axes de progrès individuels et collectifs ■
- formalisation d'objectifs de progrès collectifs ■

Temps d'accompagnement par agent 40 mn à 50 mn selon le flux et les éléments observés

■ *L'indicateur d'autonomie numérique* : au regard de son niveau d'information et d'installation auprès des agents en interne, nous accompagnerons l'équipe dans son utilisation auprès des allocataires: ■

■ *Point de vigilance* : afin d'adapter le suivi des agents dans les espaces, il sera nécessaire de déterminer les limites d'intervention de la formatrice dans l'accompagnement des agents et la prise en charge des allocataires afin que le cadre de travail soit clairement défini et connu de tous.

■ *Encadrement* : il est nécessaire que les cadres de proximité soient partie prenante dans ce temps d'accompagnement des agents afin de gagner en maîtrise dans l'exploitation de la grille et de partager les modalités d'observation et les pratiques d'évaluation en situation de travail. ■

*Une réunion sera planifiée le 16/11 matin afin de rendre compte des temps d'observation et d'accompagnement et de faire le point sur l'animation de l'équipe, les pratiques à l'accueil au regard de l'organisation actuelle*

### Démarche pédagogique proposée / Méthodologie

- Observation dans l'espace libre-service à chaque poste d'accueil
- Echanges informels avec les agents (impressions, ressenti, questionnement)
- 

### 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**

---