Intra CL

Public

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

NIVOLLE Catherine

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

Développer les postures des agents et cadres en situation d'accueil du public - AGENTS CAF 45

MAJ : Mercredi 18 novembre 2026

Contenu

ANNEXE 1 A LA CONVENTION N° 21/18 – EGOC / CAF du LOIRET

Programme Formation

« Développer les postures des agents et cadres en situation d'accueil du public »

Public : 1 groupe composé de cadres managers en charge des agents d'accueil et d'agents d'accueil.

Durée - Dates : **5 jours -** Toute journée supplémentaire fera l'objet d'un avenant.

- 1 j - Cadres le 13 mars 2018
- 1,5 j - Groupe 1 - Agents les 14 mars journée et le 15 mars matin,
- 1,5 j - Groupe 2 - Agents les 15 mars après-midi et le 16 mars journée
- 1 j – En option - Retour de pratique « Cadres » : date à déterminer

Horaires : La formation se déroulera de 9 h à 12h30 et de 13h30 à 17h soit 7h de formation par jour

Lieu : **ORLEANS**, locaux de la Caf du Loiret

Contexte de la demande

La CAF du LOIRET reconfigure ces locaux en optimisant l'accueil des allocataires. Dans ce cadre elle a organisé les différents espaces en s'appuyant sur les orientations préconisées dans le cadre de la nouvelle

doctrine d'accueil.

Ce changement nécessite une adaptation des postures tant au niveau des agents en situation d'accueil qu'au niveau des managers.

Prévue début 2017 l'accompagnement de ces personnels a été finalement reporté au début 2018 afin d'être en cohérence avec la logique d'aménagement immobilier et ainsi pouvoir bénéficier d'une formation au sein du nouvel espace.

Objectifs

L'objectif est d'accompagner l'ensemble des personnels agissant au sein de l'espace d'accueil tout en distinguant les agents en accueil et les managers et référents

Il s'agit de :

- Identifier les finalités et enjeux de ce nouvel 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

Cadres –1 jour – Le 13 mars 2018

Nous préconisons l'intervention d'un membre de la direction afin de :

Prévoir environ 30 minutes en début de formation

Rappeler les enjeux liés à cette action (pourquoi cette action)

Les attendus de la Caf en matière de posture managériale (quelles sont les attentes de la hiérarchie sur ces cadres)

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Préciser le rôle de la fonction CSU
- Développer un accompagnement collectif et individuel des CSU de façon pérenne
- Formaliser un plan d'action sur des activités prioritaires à ancrer ou développer

LES DIFFERENTES PHASES QUI SERONT ABORDEES SUR LA JOURNEE

Identifier les attendus de la fonction CSU en accueil physique

Ce premier temps doit permettre à la fois une évaluation et un partage de la vision de chacun sur le rôle des agents CSU en accueil numérique dans un objectif de co-construction

- les spécificités de la posture requise : la part attitude de services et informations techniques
- les leviers pour valoriser la fonction
- le rôle à tenir envers l'allocataire : rendre autonome, conseiller, orienter
- les informations nécessaires pour les affirmer dans ce rôle

Organiser l'activité dans l'espace numérique

L'organisation de l'accueil doit être partagée et formalisée de façon à pouvoir s'adapter aux flux de façon réactive et pertinente.

Etats des lieux du fonctionnement actuel : ce qui est à conserver, ce qui est à changer

Gestion de l'activité à l'espace numérique : elle recouvre à la fois une dimension matérielle et humaine

- la signalétique et son exploitation

- l'information à disposition des allocataires
- les différents rôles (orienteur, polyvalent) et leurs limites d'intervention
- les règles de travail pour l'équipe : roulements et pauses

Interagir avec l'équipe

Les conditions de maintien d'une organisation par ailleurs formalisée passent par l'engagement et l'implication des encadrants dans la gestion de l'équipe des CSU

Des leviers d'interaction avec les équipes doivent être identifiés :

- quels moyens pour construire un esprit d'équipe ?
- comment développer des prises d'initiatives raisonnées en s'appuyant sur une organisation définie et des rôles clairement identifiés
- quelle fréquence et quelles modalités d'accompagnement des équipes sur le terrain (observation, aide, supervision) par les encadrants et les référents techniques ?
- quels leviers pour être à leur écoute, solliciter leur regard neuf et leur expression pour favoriser la responsabilisation des équipes dans une approche constante de Co construction ?

Formaliser des outils pour professionnaliser la fonction CSU en terme de posture

Nous disposons d'une grille pré existante et recensant les critères prioritaires d'une posture professionnelle en espace numérique. Il sera possible de la refondre au regard des attendus à la Caf.

Son contenu finalisé, une méthodologie partagée d'exploitation sera définie afin de disposer d'un outil d'aide à l'évaluation et à l'accompagnement des équipes par leur équipe encadrante

Au regard des priorités, un plan d'action sera formalisé. Il permettra d'identifier les axes de travail en termes d'organisation et d'animation d'équipe à mettre en œuvre durant l'intersession.

Agents d'accueil – 3 jours : 1,5 jour par groupe – Les 14-15-16 mars 2018

OBJECTIFS OPERATIONNELS – Agents

- Maîtriser les principes fondamentaux de l'accueil physique
- Identifier les spécificités d'accueil en espace numérique en termes de posture
- Développer une attitude pédagogique envers l'allocataire pour un gain d'autonomie
- Développer l'affirmation de soi dans la configuration d'un nouvel espace d'accueil

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

Ce premier 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 1er 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 ...etc.

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 premier temps une immersion de deux heures au sein de l'espace EMS en tutorat avec des agents en poste (observation, réflexion sur les apports théoriques et échanges sur les situations vécues)

Dans un 2ème 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)

PRECONISATIONS

- Disposer d'une salle suffisamment grande pour être au plus près les conditions d'accueil numérique
- Mettre à disposition des outils pour accéder à internet -
- Découverte du nouvel espace par les participants avant la formation (signalétique, déplacement, configuration locaux)
- deux heures en tutorat à l'accueil à prévoir (par demi-groupe ou groupe entier)

Cadres – 1 jour (en option) – Date à déterminer

Nous préconisons une journée de travail à distance avec les cadres afin de favoriser un retour d'expérience et de pratique

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Favoriser le retour d'expérience
- Evaluer les évolutions en terme de pratiques et
- d'organisation
- Ancrer les bonnes pratiques managériales

Les domaines suivants seront abordés

- Analyse et retour sur les plans d'actions
  - Les réussites
  - Les freins
  - Les perspectives

- Analyse et échanges sur l'accompagnement des agents avec les outils de supervision
  - Les grilles et les résultats
  - Le sens perçu et le travail avec l'équipe
  - Le positionnement dans l'accueil

Méthodes pédagogiques

- Echange avec les managers sur l'utilisation de la grille d'évaluation
- Méthode participative : échanges permanents avec les groupes d'agents
- Apports théoriques
- Prise en compte des réalités « terrain »

Intervenant

Catherine NIVOLLE

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
