Intra CL

Public

1 groupe d'agents de la Caf de Vendée

Modalités pratiques

Durée – Date : 2 journées, le 22 décembre 2017 et 19 janvier 2018 - Toute journée supplémentaire fera l'objet d'un avenant. Horaires : La formation se déroulera de 9h à 17h soit 7h de formation par jour Lieu : La ROCHE SUR YON– Siège de la Caf 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

2200.00

Modalités d'animation

Formateur

NIVOLLE Catherine

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

2200.00

Accompagnement à l'accueil en espace multiservices - Caf 85

MAJ : Mercredi 18 novembre 2026

Contenu

CONTENU

1ère PHASE : TEMPS PREALABLE D'OBSERVATION DANS L'ESPACE NUMERIQUE

Il s'agit de planifier des temps d'observation par les agents GCA au sein de l'espace multi services pour une durée de 45 mn à 1 heure. Cette posture d'observateur doit leur permettre de découvrir cet accueil spécifique et d'être attentif à la fois à l'organisation et aux postures qui sont développées par leurs collègues CSU. La finalité de ce temps d'observation est de solliciter leur regard critique de façon positive et constructive dans l'optique d'un accueil de qualité à l'allocataire, dans l'accompagnement sur le site caf.fr et la réponse de 1er niveau.

Pour ce faire ils disposeront d'une grille EGOC qui récapitule les critères attendus en espace multi services. Elle donnera un point de repère sur les observations à faire et les aidera à développer leur capacité d'observation, de questionnement et d'analyse critique.

Résultats attendus : au terme de cette 1ère phase, les participants disposent :

- d'une relative connaissance des principes d'un espace multiservices
- d'une approche plus globale de l'accueil de l'allocataire

Ils peuvent faire des liens avec leur propre pratique à leur niveau d'accueil. L'appropriation des apports de formation en seront facilités

Cette phase est organisée par la Caf et un rendez-vous téléphonique entre

MME TALBOT et MME NIVOLLE est préconisé afin de disposer d'un temps d'échange et d'explications sur l'utilisation de la grille.

2ème PHASE : FORMATION

JOUR 1 – Le 22 décembre 2017

Séquence 1 : **Identifier les principes fondamentaux de l'accueil en espace multiservices**

Objectifs **:**

- Recueillir et organiser les éléments d'observation recueillis en phase 1
- Identifier les pratiques spécifiques en espace multi service
- Clarifier le rôle des agents aux différents stades d'accueil

Les phases clés :

- 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 (le cas échéant)
- l'orientation RDV

Séquence 2 : développer une attitude pédagogique vers l'allocataire

Objectifs:

- Valoriser l'utilisation du site (avantages en termes de délai et de fiabilité par exemple)
- Adapter son explication aux besoins 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, rassurantes

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.

INTERSESSION

Dans le but d'expérimenter la pratique d'accueil en espace multiservices, il sera proposé aux agents de pratiquer un temps d'intervention en espace numérique. Les modalités seront à valider avec eux et leur encadrement.

Ils disposeront d'une grille leur permettant de s'auto évaluer et de rendre compte des situations les plus significatives pour eux.

JOUR 2 – Le 19 janvier 2018

Séquence 1 : retour de pratiques

- Favoriser la prise de recul sur la pratique en espace multi services
- Aider à l'expression, au témoignage sur le vécu en situation de travail
- Accompagner les agents dans leur partage d'expériences

Il s'agit de favoriser l'expression des agents sur le vécu de leur expérience en intersession :

- les points positifs
- les freins
- les difficultés

Ce temps a pour objectif à son terme d'ouvrir sur de nouvelles pratiques :

- que les agents auront la possibilité d'expérimenter
- qui leur permettront dans leurs interactions avec les allocataires de gagner en confort et en assurance.

Séquence 2 : développer une attitude assertive en alliant fermeté et amabilité

Objectifs:

- 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.

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.

Résultats attendus il s'agit de donner les moyens aux participants de faire face aux situations déstabilisantes et d'affirmer positivement et de façon constructive leurs rôles dans l'espace multiservices.

METHODES PEDAGOGIQUES

- Echange avec les managers sur l'utilisation des outils
- Méthode participative : échanges permanents avec les agents
- Apports théoriques
- Etudes de cas et mises en situation
- Prise en compte des réalités « terrain »

MODALITES D EVALUATION 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**