Intra CL

Public

1 groupe d'agents en EMS

Modalités pratiques

1,5 jours soit 10,5 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

Catégorie

Offre de l'EGOC

Tarifs

1800.00

Modalités d'animation

Formateur

NIVOLLE Catherine

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

1800.00

Accompagnement agents accueil- Formation des agents en EMS - Agents - CAF28

MAJ : Mardi 17 novembre 2026

Contenu

FORMATION AGENTS –Le 12 octobre après-midi et le 13 octobre journée 2017

Observation individuelle des pratiques des agents

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

J1 Après-midi

Séquence 1: Clarifier les 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. (Doctrine accueil)

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.

Objectifs :

- poser le contexte de changement dans le renouvellement de l'accueil physique

- comprendre les évolutions de la prise en charge de l'allocataire
- inscrire les modalités d'accueil en espace multiservice dans une démarche globale de service

Séquence 2 : identifier les principes fondamentaux de l'accueil en espace multiservices

Objectifs :

- Clarifier le rôle des agents aux différents stades d'accueil (Orientation, accueil Caf.fr, espace libre-service)
- Identifier les postures à développer pour chaque étape de la prise en charge de l'allocataire
- Accompagner les agents dans une approche d'auto évaluation de leurs pratiques (selon leur d'expérience préalable en espace multiservice)

Modalités : travail en sous-groupe avec la fiche « Attitudes et pratiques spécifiques en espaces multiservices »

- mise en commun des productions
- présentation des grilles « critères » et « Eléments de langage »
- Mises en situation improvisées à l'orientation et en espace numérique pour exercer sa réactivité face à l'allocataire

J2 Matin

Séquence 3 : Mettre à profit l'approche « terrain » pour ancrer les postures à développer en espace multiservices

Objectifs:

- Confronter les apports identifiés en J1 avec la réalité du terrain
- Favoriser l'analyse des situations observées pour identifier les attentes et besoins de l'allocataire

Modalités :

Répartition en sous- groupes de trois ou quatre stagiaires

Chaque sous-groupe fait le choix de 3 à 4 critères, issus de la grille, à observer en priorité.

- Immersion et observation de 15-20 mn dans l'espace d'accueil pour observer chacun des critères : signification - application- qu'est ce je constate- qu'est-ce que j'aurais fait- quelle est la bonne posture ?

Outil : Grille de description des différents rôles en espace multiservices (cf. annexe).

Séquence 4 : Capitaliser sur le retour des observations « terrain »

Objectifs:

- Favoriser la prise de recul sur les pratiques professionnelles
- Faire émerger les bonnes pratiques et celles à améliorer
- Identifier les acquis et axes de progrès collectifs et individuel

A l'issue de cette séquence les agents seront en mesure d'identifier 1 à 2 des axes de progrès à mettre en œuvre dans leur pratique quotidienne

METHODES PEDAGOGIQUES

Méthode participative : échanges permanents avec les groupes d'agents

Apports théoriques

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