Intra CL

Public

1 groupe d'agents de la Caf 44

Modalités pratiques

1/2 jour 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

405.00

Modalités d'animation

Formateur

NIVOLLE Catherine

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

405.00

Manager une équipe de CSU - Retour d'expérience - CAF 44

MAJ : Mercredi 18 novembre 2026

Contenu

ANNEXE 1 A l'Avenant n°1 de la convention N°28/16 – EGOC / CAF de LOIRE-ATLANTIQUE

PROGRAMME

«Manager une équipe de CSU – Retour d'expérience» - ½ journée

Intervenante : Catherine NIVOLLE

Durée – Date – Horaires **: ½ journée supplémentaire**

- **le 3 octobre 2017** animé par **Catherine NIVOLLE -** La formation se déroulera de 8h30 à 12h30

Lieu **: NANTES**, Siège de la **Caf de Loire-Atlantique -**

Effectif : **2 cadres CSU** de la Caf de Loire-Atlantique – Effectif validé par une feuille de présence

Objectifs attendus par la Caf 44

- Faire le point sur l'année écoulée
- Engager une réflexion autour de la mise en place d'une nouvelle étape du projet de supervision des agents en situation d'accueil

Objectifs

- Identifier les points de progrès dans le management de l'accueil numérique
- Repérer les freins à des améliorations attendues
- Définir les enjeux et les objectifs de la supervision en espace RDV

Contenu

Séquence 1 : faire un état des lieux des pratiques managériales à l'accueil numérique

Cette séquence a pour but de reprendre les outils et plans d'action élaborés au cours de la formation de 2016 et de mesurer les acquis et les écarts afin d'évaluer les nouvelles priorités qui seront à partager avec la responsable accueil nouvellement nommée. Il s'agira également au travers d'une analyse des pratiques, d'aborder les notions d'animation d'équipe : observation terrain, relais en cas de conflit, conduite des débriefings.

La notion du « rendre compte »fera l'objet d'un temps de travail, comme cela a été le cas dans l'accompagnement de la responsable accueil, afin de renforcer la circulation de l'information sur les temps de présence terrain à l'accueil pour tous les intervenants.

Séquence 2 : Evaluation des agents GCA en situation d'accueil sur RDV

La réflexion sur cette étape du projet de supervision des agents doit permettre de clarifier:

- les objectifs et enjeux de cette pratique dans la relation de service
- les points positifs de la pratique
- les freins et représentations associés

Pour la pratique en tant que telle, les points de réflexion suivants seront proposés :

- quelle communication en amont pour légitimer au mieux la supervision et ses modalités ?
- quels outils ?
- quel suivi ?
- quel relais notamment avec les responsables d'unité ?

Cette séquence doit permettre aux participantes à la fois de s'exprimer sur cette activité à venir et également d'être force de proposition dans sa mise en place

Méthodes pédagogiques

- Méthode participative

- Apports théoriques et méthodologiques

- Prise en compte du contexte spécifique et des réalités « terrain »

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 de la formation sera remise aux stagiaires à l'issue de la formation.

Intervenant

Catherine NIVOLLE

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
