Intra CL

Public

managers

Modalités pratiques

3 jours
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

3000.00

Modalités d'animation

Formateur

NIVOLLE Catherine

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

3000.00

Accompagnement-Manager une équipe CSU à l'accueil - CAF 56

MAJ : Mardi 17 novembre 2026

Contenu

ANNEXE 1 A LA CONVENTION N° 69/17 – EGOC / CAF du MORBIHAN

« Accompagnement - Manager une équipe CSU à l'accueil»

Intervenant : Catherine NIVOLLE

Public : 1 groupe d'agents de la Caf du Morbihan. Effectif validé par une feuille de présence.

La formation se déroulera de 9 h à 17h soit 7h de formation par jour

Durée : **3 jours**

- **2 jours, les 3-4 juillet 2017 – Phase 1**
- Séquence 1 - Maîtriser le sens de la doctrine et sa mise en œuvre dans son organisme
- Séquence 2 - Mise en œuvre de la doctrine : identifier les points clés
- Séquence 3 - Accompagner individuellement et collectivement les Csu
- Séquence 4 – Plan d'action
- **Intersession - Phase 2**
- **1 jour, date à programmer en septembre - Phase 3**
- Retour d'expérience et capitalisation des pratiques

Lieu : **VANNES** – Siège de la Caf du Morbihan - 70 Rue De Sainte Anne

Phase 1 = 2 jours consécutif les 3 et 4 juillet 2017

Séquence 1/ Introduction

Objectif : Maîtriser le sens de la doctrine et sa mise en œuvre dans son organisme

- Rappel de la doctrine en co-animation avec la Caf (Agent de direction)
    - Historique
    - Objectifs
    - Déploiement
- Identifier les attendus de la fonction

Ce 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

Séquence 2/ Mise en œuvre de la doctrine : identifier les points clés

- Organiser l'activité
    - 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
- Développer l'esprit d'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 ?

Méthodologie :

En chantier local l'approche sera mise en relation permanente avec la situation de la Caf. Le travail s'effectuera dans le cadre du déploiement de la doctrine dans l'organisme. Le ou les cadres progresseront en se focalisant sur la situation de l'organisme.

Séquence 3/ Accompagner individuellement et collectivement les Csu

- Observer et accompagner vers les bonnes postures
    - Outils
        - Grille d'observation des postures
        - Supervision

Comment je me sers de ces outils simples, quelle signification je donne aux résultats, comment je communique et j'échange avec les Csu.

- Posture du manager dans l'espace multi-service
    - Mon positionnement dans l'accueil
    - Mes modalités d'intervention
    - Le débriefing individuel et collectif

Alternance entre apports théoriques et mise en situation voire observation en accueil.

Compte tenu de la situation siège et antenne un temps dans l'antenne de Lorient peut être organisé

Séquence 4 : Plan d'action

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

Les outils pourront à cette occasion être ajustés afin de permettre de mieux répondre aux préoccupations et à la situation de chaque organisme.

Phase 2/ Intersession

Durant cette phase chaque manager doit :

- Mettre en œuvre son plan d'action
- Recenser les réussites et les freins
- Utiliser à minima deux fois les outils d'observations et de supervision auprès de l'équipe Csu
- Accompagner les Csu lors de l'option accueil du Cqp (si cela est possible)
- Formaliser les résultats et/ou l'état d'avancement de son plan d'action et l'adresser à minima 8 jours avant le J2 à l'EGOC

Phase 3/ Retour d'expérience et capitalisation des pratiques (1jour)

- Analyse et retour sur les plans d'actions
  3H30
  - Les réussites
  - Les freins
  - Les perspectives

- Analyse et échanges sur l'accompagnement des agents avec les outils de supervision 3H30
  - Les grilles et les résultats
  - Le sens perçu et le travail avec l'équipe
  - Le positionnement dans l'accueil

Date à programmer en septembre

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**