Intra CL

Public

1 groupes d'agents d'accueil

Modalités pratiques

0,5 jour par groupe
Suite du 29 juin (Managers)
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

Accueillir en espace libre service - Agents - CAF 35

MAJ : Mercredi 18 novembre 2026

Contenu

Formation « Accueillir en espace libre service»

Intervenante : Catherine NIVOLLE

Durée – Dates :

5 et 6 Juillet 2017 de 9h à 17h : formation d'un groupe d'agents d'accueil sur l'optimisation des pratiques et des postures professionnelles

Lieu : RENNES Siège DE LA CAF

Public : Agents d'accueil de la CAF : Conseiller Service à l'Usager présents les 5 et 6 juillet

OBJECTIFS GENERAUX

- Evaluation des pratiques et des postures des agents d'accueil
- Analyse des outils à disposition pour entrer en relation avec l'allocataire
- Accompagnement des managers en charge des agents d'accueil à l'utilisation de grilles en situation d'observation

CONTENU

5-6 juillet – Observation individuelle des pratiques des agents

A raison de 6 à 7 agents maximum par demi-journées observation via un outil grille d'indicateurs des pratiques des agents.

Chaque observation sera réalisée individuellement et donnera lieu à l'élaboration d'une grille qui sera partagée avec l'agent.

Une grille collective compulsant l'ensemble des données individuelles sera également produite à l'issu de ces observations

METHODES PEDAGOGIQUES

Observation des pratiques et postures d'accueil avec une grille d'évaluation et analyse des outils à disposition (espace numérique, planification des RDV, documentation d'information à disposition de l'allocataire...)

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 »

L'observation des agents sera réalisée en situation de travail.

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
