Intra CL

Public

2 groupes homogènes : agents de siège et agents des antennes
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

2400.00

Modalités d'animation

Formateur

NIVOLLE Catherine

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

2400.00

Doctrine ACCUEIL et GESTION DES FLUX - Accompagnement dans L'EMS CAF 51

MAJ : Mardi 17 novembre 2026

Contenu

ANNEXE 1 A LA CONVENTION N° 62/17 – EGOC / CAF DE LA MARNE

« DOCTRINE ACCUEIL et GESTION DES FLUX

Renforcer la posture des agents en relation avec les allocataires »

Intervenante : Catherine NIVOLLE

1 - Phase « Accompagnement dans l'espace multi services »

Durée – Date : 1 jour, **le 20 juin 2017**

Effectif : 1 groupe de **8 agents**

2- Atelier d'échanges de pratiques à l'accueil

Durée – Date : ½ jour par groupe, **le 21 juin 2017**

Effectif : **2 groupes d'agents** de l'équipe en place au siège et de l'équipe des antennes

Lieu : REIMS, Siège de la Caf de La Marne

1 - Phase « Accompagnement dans l'espace multi services »

Objectifs : 1 jour d'évaluation et d'accompagnement des postures

Durée – Date : 1 jour, **le 20 juin 2017**

Effectif : 1 groupe de **8 agents**

La phase diagnostic en espace numérique a mis en évidence un objectif commun: **passer d'une posture « administrative » à une posture d'animation de l'espace et d'accompagnement des allocataires (dans un objectif de recherche d'autonomie).**

Il va s'agir d'accompagner les agents dans leur prise en charge des allocataires au sein de l'espace multi services afin de les amener à réduire le temps passé avec les allocataires sur le site caf. fr, d'identifier les bonnes pratiques en terme de pédagogie et d'orientation vers les différents espaces. *L'objectif étant à terme de rendre l'allocataire le plus autonome possible.*

Ce temps de suivi sur le terrain a pour objet de suivre, de conseiller, de recadrer et d'encourager les équipes. Il s'agit aussi d'observer les pratiques dans l'accompagnement de l'allocataire sur le site internet Caf.fr et de rappeler le rôle de l'agent d'accueil : postures et niveaux de réponse.

Nous vous proposons de travailler en suivant les étapes de la prise en charge de l'allocataire :

- le 1er accueil et l'animation d'un espace
- la gestion d'une file d'attente
- l'accompagnement collectif sur le site (et non allocataire par allocataire)
- la gestion des objections « allocataires »
- l'orientation RDV

Thèmes transversaux :

- l'observation permanente
- la mobilité dans l'espace
- l'écoute et le questionnement
- l'argumentation
- les formules aidantes
- la dimension conseil
- le travail d'équipe
- l'exploitation de la signalétique
- la valorisation des services « CAF »

La finalité de cet accompagnement réside dans l'identification des points forts et des axes d'amélioration dans la prise en charge de l'allocataire à la fois sur le plan individuel et collectif.

Ces constats pourront être mis à profit dans la co-construction avec les équipes d'une charte sur un mode ludique (dessins par exemple)

Des préconisations en termes de signalétique, d'ajustements divers pourront être faites.

Modalités

Les échanges se feront de façon informelle avec chaque agent qui disposera d'une grille pour notifier ses acquis et ses axes de progrès observés et validés dans sa pratique.

- Le temps d'accompagnement en situation se déroulera sur **1 jour pour 8 agents** :
- évaluation des pratiques et postures développées par les agents d 'accueil
- analyse des outils à disposition pour entrer en relation avec l'allocataire (espace numérique, orientation d'un autre ordre, documentation d'information à disposition de l'allocataire, niveau de réponse en accueil conseil))
- identification des acquis individuels et collectifs
- repérage des axes de progrès individuels et collectifs
- formalisation d'objectifs de progrès collectifs
- relais auprès de l'encadrement de proximité

Temps d'accompagnement par agent : entre 40 et 50 mn selon le flux et les éléments observés

Point de vigilance : Afin de pouvoir accompagner au mieux les agents, il pourra être opportun de montrer en situation réelle la posture, les techniques à l'accueil. Il sera donc important de déterminer les limites d'intervention de

la formatrice dans l'accompagnement des agents et la prise en charge des allocataires afin que le cadre de travail soit clairement défini et connu de tous.

Encadrement : il est nécessaire que le cadre de proximité soit partie prenante dans ce temps d'accompagnement des agents afin de gagner en maîtrise dans l'exploitation de la grille et de partager les pratiques d'évaluation en situation de travail.

2- Atelier d'échanges de pratiques à l'accueil

Objectifs :

- Ces temps d'expression ont pour but de favoriser la prise de recul des agents sur leur pratique et de leur permettre, par l'échange entre eux et l'écoute, de faire état de leur vécu en situation professionnelle.
- Il ne s'agira pas d'analyse de la pratique proprement dite mais d'un temps privilégié de prise de parole et d'écoute pour favoriser l'expression libre des participants.

Durée – Date : ½ jour par groupe, **le 21 juin 2017**

Effectif : 2 groupes : agents de l'équipe en place au siège et de l'équipe des antennes

2 – Ateliers d'échanges de pratiques

Durée – Date : ½ jour par groupe, **le 21 juin 2017**

Effectif **: 2 groupes d'agents** de l'équipe en place au siège et de l'équipe des antennes

Ces temps d'expression ont pour but de favoriser la prise de recul des agents sur leur pratique et de leur permettre, par l'échange entre eux et l'écoute, de faire état de leur vécu en situation professionnelle.

Il ne s'agira pas d'analyse de la pratique proprement dite mais d'un temps privilégié de prise de parole et d'écoute pour favoriser l'expression libre des participants.

Quelques exemples :

- évoquer des situations vécues
- pointer avantages et difficultés du métier
- comprendre les différents types d'accueil (siège et antennes)
- identifier l'importance du collectif

Cette 1ère séance permettra de cerner les préoccupations et les attentes des agents et de donner une suite éventuelle à ce format d'intervention

2 groupes homogènes : agents de siège et agents des antennes

INTERVENANT :

Catherine NIVOLLE, formatrice / OMECOM

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