Intra CL

Public

Cadres et Managers

Modalités pratiques

Coût pédagogique pour 4 jours de formation : 4800.00 €
1 jour = managers
3 jours = 3 groupes d'agents d'accueil
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

Modalités d'animation

Formateur

NIVOLLE Catherine

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

Accueillir en espace libre service - Managers - CAF 71

MAJ : Mercredi 18 novembre 2026

Contenu

Contenu

Jour 1 – Journée encadrement

22 Mai 2017

Cette journée est consacrée à l'encadrement est quatre domaines sont abordés :

- L'identification des attendus de la fonction CSU en accueil physique : Ce 1er temps doit permettre à la fois une évaluation et un partage de la vison de chacun sur le rôle des agents CSU en accueil numérique dans un objectif de co-construction
- L'Accompagnement des managers en charge des agents d'accueil à l'utilisation de grilles en situation d'observation et l'analyse des outils à disposition pour entrer en relation avec l'allocataire
- L'organisation de l'activité dans l'espace numérique : identifier les points forts et axes de progrès de l'organisation actuelle
- L'interaction avec l'équipe : repérer les pratiques managériales actuelles ou à développer pour favoriser l'animation d'équipe

Finalité : Au regard des priorités, un plan d'action sera formalisé. Il permettra d'identifier les axes de travail en terme d 'organisation et d'animation d'équipe à mettre en œuvre à court et moyen terme.

Méthodes pédagogiques

- 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
- Jeux et exercices pratiques en groupe / Analyse de situations professionnelles via des jeux de rôles
- 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
