Intra CL

Public

Agents relation allocataire et manager de l'équipe d'accueil

Modalités pratiques

2 jours soit 14 heures 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

1940.00

Modalités d'animation

Formateur

NIVOLLE Catherine

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

1940.00

Accompagnement numérique - Renforcer la posture des agents en relation avec les allocataires - CAF 72

MAJ : Vendredi 20 novembre 2026

Contenu

Contexte – Votre demande

Depuis décembre 2016, les allocataires sont accueillis dans un nouvel espace multiservices.

Vous avez préparé vos équipes à cette nouvelle organisation en organisant notamment 1 jour de formation (groupes de 10/12 agents) à l'accueil numérique pour les CSU et les GCA volontaires.

Vous souhaitez que les agents d'accueil bénéficient, en complément, d'un accompagnement en situation afin d'ancrer les bonnes pratiques dans ce nouveau contexte.

L'association de l'encadrement est largement souhaitée afin de partager la démarche et transmettre une nouvelle compétence aux managers des équipes d'accueil.

Cette action doit se conduire principalement pendant leurs temps de travail au sein des espaces d'accueil.

Objectifs - programme - Méthodes pédagogiques

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.

Des temps d'observation qui seront concentrés sur :

- l'espace multiservices
- le poste orientation

Il va s'agir d'accompagner les agents à ces différents niveaux afin de les amener à réduire le temps passé avec les allocataires sur le site caf.fr et en guichet, d'identifier les bonnes pratiques d'orientation vers les différents espaces.

L'objectif étant à terme de rendre l'allocataire le plus autonome possible et d'identifier les types de demandes à l'accueil conseil pour en mesurer la pertinence aujourd'hui et demain.

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 et de rappeler le rôle de l'agent d'accueil qui n'est pas celui du gestionnaire conseil.

Le programme précisant les objectifs, le contenu, le déroulé pédagogique et la méthodologie de formation figure en annexe.

Durée - Dates - Horaires - Lieu

2 jours : De 9 h à 12h30 et de 13h30 à 17h soit 7h de formation par jour

- **les 6-7 avril 2017**

Lieu : **LE MANS**, Siège de la Caf de la Sarthe - 178 Avenue Bollée

Intervenante :

Catherine NIVOLLE, 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**
