Intra CL

Public

Référents techniques

Modalités pratiques

970.00 € / jour
0.5 jour ou 3.50 heures de formation par groupe
2 groupes le 13 mars 2017
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

970.00

Modalités d'animation

Formateur

JOUBERT Dominique

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

970.00

Formation pour la mise en oeuvre de télétravail à la caf de Loire Atlantique - Référents techniques

MAJ : Mercredi 18 novembre 2026

Contenu

Lot 2 - Référents techniques - Accompagner le télétravailleur et l'équipe

Contexte de la demande

Au regard des missions principales du référent décrites dans votre cahier des charges, ce sont les tâches d'accompagnement, de supervision et de transmission d'informations qui seront impactées significativement.

Tout comme un technicien en service de "hot line", le référent technique aura à conduire des situations pédagogiques et d'accompagnement des télétravailleurs.

Pour assurer son rôle efficacement auprès des télétravailleurs, il est amené à:

- prendre en compte les contraintes et caractéristiques du télétravail
- expliquer, former, guider à distance
- aller au-devant du télétravailleur et des éventuelles difficultés.

Habituellement réalisées en présentiel, la conduite de ces situations, sans possibilité de voir le télétravailleur, ni ce qu'il fait, nécessite une adaptation de sa position d'accompagnement.

Que le référent soi lui-même en situation de télétravail, ou qu'il soit sur site avec un télétravailleur, les contraintes des situations d'accompagnement, dues à la distance, seront sensiblement les mêmes.

Il aura aussi:

- à veiller à ce que les consignes relayées, les informations techniques soient transmises de façon homogène et cohérente à l'équipe et aux télétravailleurs qui en font partie.
- à planifier les supervisions auprès des télétravailleurs

PRINCIPES D'ACTIONS ET METHODES PEDAGOGIQUES

La démarche proposée est simple et concrète, elle s'appuie :

- La reconnaissance des compétences, de l'expérience, des pratiques existantes des participants.
- La prise en compte des situations particulières rencontrées par chacun des participants, des attentes, besoins et des difficultés exprimées.

Cette formation est constituée de mise en situation et d'exercices au travers desquels les préconisations sont amenées et expérimentées.

Le rythme est volontairement soutenu. Le groupe est largement sollicité pour s'exprimer et s'impliquer dans les activités, exercices et mise en situation.

Ces activités sont :

- Des travaux de sous-groupe et de réflexion-synthèse.
- Des travaux d'analyse et de construction sur les cas des participants et les situations qu'ils rencontrent.
- Des moments d'échanges sur les pratiques effectives des participants.
- Des mises en situation pour repérer les attitudes et comportements concrets à mettre en œuvre.

Le mode d'exploitation des exercices et mises en situation suscite un important échange d'analyse des pratiques entre les participants. Il conduit les participants à tester les avantages d'une analyse critique partagée.

Ces exercices et mise en situation permettent :

- L'intégration de la réalité professionnelle des participants.
- La prise de conscience des pratiques et comportements existants et de leur niveau d'efficacité

- Le renforcement des capacités d'analyse des participants.
- La valorisation des pratiques existantes des participants.
- L'apport progressif des recommandations, outils et méthodes.
- La mise en œuvre de nouveaux comportements et pratiques.

Situer les enjeux, avantages et risques les du télétravail pour le télétravailleur et son équipe,

Cerner l'impact du télétravail sur les collaborateurs et son rôle de référent

Les enjeux du télétravail

- Les finalités poursuivies et critères de réussite du télétravail pour : l'institution, le service, le manager, l'agent.
- Le télétravail porteur de valeur : équité, transparence, confiance, autonomie, responsabilité, partage, soutien et entraide.

Les risques du télétravail et le rôle du référent

Quels sont les avantages du télétravail?

Quels sont les inconvénients, difficultés et risques inhérentes au télétravail?

4 axes de réflexion sont proposés:

- pour moi référent technique?
- pour mon manager?
- pour un collègue télétravailleur?
- pour l'équipe?

Le rôle de référent et le télétravail

Ce qui change vraiment : l'impact et les exigences de la situation de télétravail pour le manager, l'agent, l'équipe, le référent technique, et les autres services.

- pour le manager,

- le collaborateur,
- le référent technique,
- l'équipe.

Identification des tâches impactées par le télétravail (à partir du référentiel des tâches du référent technique). Quel impact concret sur mes pratiques de référent :

- Ce que je fais aujourd'hui? auprès de mon équipe? d'un collègue qui sera en télétravail?
- Comment je le ferai demain?
- Qu'est-ce que je devrai faire de nouveau? ou différemment?
- Quelles situations nouvelles induites par le télétravail?

Les caractéristiques de la situation de télétravail :

- Pas d'observation possible sur les pratiques, pas d'accès aux signes non verbaux du niveau de compréhension, de motivation, de satisfaction du télétravailleur.
- Pas d'accès aux indicateurs et messages directs ou indirects cachés qui sont émis par les agents pour exprimer une difficulté, une demande ou un besoin d'aide.

Quelles conditions à satisfaire pour que le télétravail soit un succès?

Ma contribution à la réussite du télétravail?

Méthode:

Travail et Réflexion en sous-groupes :

- Quelles sont mes tâches impactées par le télétravail?
- Qu'est-ce qui change sur ces tâches? Quelles difficultés crées par la distance?
- Comment je sais qu'un collègue a besoin de moi? A quoi je le vois?
- Quels signes m'envoient mes collègues pour solliciter mon aide?

Synthèse des travaux

Exposé-échanges sur des complément et recommandations

complémentaires

Utiliser des méthodes, techniques et outils de communication à distance et de partage d'informations avec le télétravailleur et au sein de l'équipe

Il s'agit de :

- Organiser la communication vers l'équipe et le télétravailleur.
- Planifier les moments d'échanges avec l'équipe.
- Réserver de l'information à partager en réunion d'équipe.

Quels outils utiliser pour communiquer et partager l'information ?

- Définir les adaptations induites par la situation de télétravail pour continuer à communiquer et à transmettre des infos.
- Méthode d'analyse et de questionnement pour définir l'outil adapté:

1- Quelles informations?

- Comment sont-elles transmises et partagées aujourd'hui?
- Comment les transmettre et les partager les jours de télétravail?
- Peuvent-elles être reportées au retour du télétravailleur?

2 - Quels sont les outils et moyens disponibles ?

3 - Quels sont ceux qui sont adaptés à la situation et à l'objectif visé?

4 - Est-ce que je les maitrise ou ai-je des compétences à acquérir pour utiliser efficacement les outils?

5 - Choisir parmi les différents outils de communication mis a disposition par la CAF les plus adaptés en fonction des éléments à communiquer et des informations à partager.

Méthode :

- Echanges de pratiques
- Apports de recommandations

- Outils proposés :
- Typologie des informations à transmettre (quelle information, comment la transmettre: a quel moment)
- Grille d'analyse et de questionnement pour choisir le bon outil
- Typologie des outils et moyens de communication : dans quel cas les utiliser et recommandations d'utilisation.(mail, téléphone, visio conférence, base documentaire, réseaux sociaux, etc...)
- Liste des situations à mettre en place pour maintenir l'échange entre télétravailleur et l'équipe.

Accompagner son équipe et son activité avec des méthodes appropriées face aux nouvelles situations induites par le télétravail

Accompagner, soutenir et superviser un télétravailleur, un membre de l'équipe (quand le référent est en situation de télétravail)

Mise en situation:

Conduire des entretiens téléphoniques avec le télétravailleur pour (exemples à finaliser pendant la phase préparation):

- Analyser et corriger les erreurs commises.
- Faire appliquer une procédure nouvelle.
- Former à distance, faire appliquer la réglementation, une consigne, une recommandation, une procédure.
- Faire un bilan sans avoir vu l'agent réaliser les tâches ou appliquer les nouvelles recommandations.
- Evaluer la progression du télétravailleur.

Méthode:

Mises en situation sur chaque cas.

Apports de recommandations et de repères concrets pour conduire ces différents entretiens.

Gérer les situations difficiles à distance avec son équipe, un télétravailleur

Exemples de situations :

Faire face en entretien téléphonique a un télétravailleur qui:

- Montre des signes de découragement.
- Ne veut pas appliquer la méthode recommandée.
- Panique et se décourage, reste en situation de blocage.
- Ne s'exprime pas sur ses erreurs ou difficultés.

Méthode:

Mises en situation sur chaque cas

Apports de recommandations et de repères concrets pour conduire ces différents entretiens.

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
