Intra CL

Public

Agents relation allocataire

Modalités pratiques

3 jours soit 21 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

3600.00

Modalités d'animation

Formateur

NIVOLLE Catherine

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

3600.00

Accompagnement des Agents Accueil (Animation de l'espace libre-service et accueil de premier niveau)

MAJ : Mardi 17 novembre 2026

Contenu

Votre demande

Les journées du 7 et 8 septembre 2016 ont permis de porter un regard assez précis sur les attentes de la Caf du Gard en matière d'accueil des allocataires.

Ainsi et dans la continuité de ces observations nous vous proposons un accompagnement afin d'ancrer les bonnes pratiques dans le cadre de cet accueil nouveau qui sollicite une posture particulière dans la prise en charge de l'allocataire.

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

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.

Contenu

Ces temps d'observation en espace numérique mettent 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 afin de les amener à réduire le temps passé avec les allocataires sur le site caf.fr et d'identifier les bonnes pratiques 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 d'accompagner, 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.

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 espace conseil
- 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

Sur le plan individuel : chaque agent 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 **2,5 journées** afin de pouvoir suivre dans leurs pratiques l'ensemble des agents intervenant au siège et dans les deux antennes visitées :

- Evaluation 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)
- Identification des acquis individuels
- Repérage des axes de progrès individuels
- Formalisation d'objectifs de progrès
- Relais auprès de l'encadrement de proximité

Avec l'encadrement, 0,5 jour permettant de :

- Débriefer sur les constats et s'approprier la grille d'observation
- Définir comment évaluer chaque critère et accompagner les agents
- Rappeler la posture d'observation et l'intervention auprès de l'agent en situation d'accueil
- Partager avec les agents individuellement et collectivement
- Promouvoir l'auto-évaluation et la responsabilisation des agents

Cette demi-journée a pour objectif d'accompagner les encadrants pour

l'appropriation des outils d'évaluation dans les espaces numériques. Un temps d'utilisation de la grille en complète autonomie par les cadres est préconisé afin qu'ils puissent mettre en œuvre deux ou trois évaluations des agents. Il sera donc nécessaire de définir ces temps dans les mois qui suivent.

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.

FORMATRICE :

Catherine NIVOLLE

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
