

Annexe 4 - Annexe au CCTP – Les objectifs attendus

Numéro et intitulé du lot	Thématiques / Modules de formation	Accords-cadres pour les chantiers locaux (INTRA) et les sessions régionales (INTER) - BON DE COMMANDE
Lot n°1 Relation de service	Accueil, information et orientation (accueil physique et téléphonique)	Accords-cadres pour les chantiers locaux (INTRA) et les sessions régionales (INTER) -BON DE COMMANDE <u>OBJECTIFS ATTENDUS</u>
	1.1 – Professionnaliser sa réponse téléphonique	=> Comprendre l'intérêt d'un accueil téléphonique de qualité et parfaire sa pratique professionnelle. <u>Durée</u> : 2 jours
	1.2 - Savoir accueillir	=> Maîtriser les fondamentaux à l'accueil et adapter sa posture professionnelle à l'accueil physique Gagner en confiance face aux situations déstabilisantes. <u>Durée</u> : 2 jours
	1.3 - Accueil sur rendez-vous	=> Maîtriser la démarche et les méthodes de l'accueil sur rendez-vous et adopter une posture professionnelle adaptée. <u>Durée</u> : 2 jours
	1-4 - Gestion des entretiens avec des allocataires en situations difficiles	=> Développer ses capacités à anticiper, prévenir et réagir lors des entretiens à forte connotation affective. <u>Durée</u> : 2 jours
	1-5 - Prévention et gestion entretiens diff / des incivilités / de l'agressivité	=> Favoriser l'aisance et l'assurance des agents CAF et renforcer leur posture lors de relations conflictuelles. <u>Durée</u> : 2 jours

Numéro et intitulé du lot	Thématiques / Modules de formation	Accords-cadres pour les chantiers locaux (INTRA) et les sessions régionales (INTER) - BON DE COMMANDE
Lot n° 2	Communication et expression	Accords-cadres pour les chantiers locaux (INTRA) et les sessions régionales (INTER) - BON DE COMMANDE <u>OBJECTIFS ATTENDUS</u>
	2.1 – Amélioration de la communication écrite en Caf	=> Analyser et adapter les écrits de la Caf en prenant en compte les enjeux de la Branche Famille <u>Durée</u> : 1 jour
	2.2 – Rédiger des e-mails clairs et efficaces	=> Savoir rédiger des e-mails professionnels clairs et efficaces <u>Durée</u> : 1 jour
	2.3 Prise de parole en public	=> Améliorer sa prise de parole en public <u>Durée</u> : 2 jours

Lot n°3	Formation Métier Agents Accueil	Accords-cadres pour les chantiers locaux (INTRA) et les sessions régionales (INTER) avec BON DE COMMANDE <u>OBJECTIFS ATTENDUS</u>
	3-1-Analyse des postures professionnelles de l'agent d'accueil	=> Identifier les finalités et enjeux des espaces d'accueil de 1er niveau et adapter sa posture professionnelle à l'accueil physique de niveau 1 : <u>Durée</u> : 2 jours
	3-2-Analyse des pratiques professionnelles en tant qu'agent d'accueil	=> Professionnaliser les postures d'accueil de l'agent d'accueil et consolider leurs pratiques pour faire face aux situations complexes : <u>Durée</u> : 2 jours

Lot n°4	Valoriser sa coproduction téléphonique	Accords-cadres pour les chantiers locaux (INTRA) et les sessions régionales (INTER) avec BON DE COMMANDE <u>OBJECTIFS ATTENDUS</u>
	4-1- Valoriser sa coproduction téléphonique	=> Accroître sa coproduction téléphonique en posture de liquidation afin de limiter le taux d'instance et d'optimiser le niveau de stock. <u>Durée</u> : 2 jours

Lot n°5	Recouvrement et négociation téléphonique	Accords-cadres pour les chantiers locaux (INTRA) et les sessions régionales (INTER) avec BON DE COMMANDE <u>OBJECTIFS ATTENDUS</u>
	5-1- Recouvrement et négociation téléphonique	=> Mener un entretien de négociation par téléphone efficace et professionnel afin d'atteindre un objectif de résultat adapté à la situation. <u>Durée</u> : 2 jours

Lot n°6	Formation des Référents Techniques	Accords-cadres pour les chantiers locaux (INTRA) et les sessions régionales (INTER) avec BON DE COMMANDE <u>OBJECTIFS ATTENDUS</u>
	6-1- Formation des Référents Techniques	=> Partager la posture attendue du référent technique au sein de la Caf en termes de savoir-faire et savoir-être relationnels et apporter des outils opérationnels pour permettre des évolutions de pratiques professionnelles : <u>Durée</u> : 4 jours

Lot n°7	Entretiens professionnels et EAEA	Accords-cadres pour les chantiers locaux (INTRA) et les sessions régionales (INTER) avec BON DE COMMANDE <u>OBJECTIFS ATTENDUS</u>
	7.1 – Atelier « adopter une posture constructive pour mener l'EAEA »	=> S'approprier et maîtriser la démarche d'entretien annuel d'évaluation (EAEA) Durée : 2 jours
	7.2 – Atelier « approprier et maîtriser la démarche d'un entretien professionnel »	=> S'approprier la démarche des entretiens professionnels (EP) : <u>Durée</u> : 1 jour

Lot n°8	PARCOURS Accompagnement des managers dans leur prises de fonction	Accords-cadres pour les chantiers locaux (INTRA) et les sessions régionales (INTER) avec BON DE COMMANDE <u>OBJECTIFS ATTENDUS</u>
	8.1 – PARCOURS – « Accompagner les managers dans leur prise de fonction	=> PARCOURS pour travailler sa posture managériale dans ses relations à l'autre et à l'équipe. => Durée et modalités : A définir et à présenter par le candidat dans le cadre de réponse technique du candidat (CRT du lot n° 8)

Lot n°9	Gestion de projet	Accords-cadres pour les chantiers locaux (INTRA) et les sessions régionales (INTER) avec BON DE COMMANDE <u>OBJECTIFS ATTENDUS</u>
	9.1 - Formation Gestion de projet	=> Appréhender les enjeux et les principaux outils du mode projet dans une organisation : <u>Durée</u> : 3 jours

Lot n°10	Mieux gérer sa mémoire	Accords-cadres pour les chantiers locaux (INTRA) et les sessions régionales (INTER) avec BON DE COMMANDE <u>OBJECTIFS ATTENDUS</u>
	10.1-Mieux gérer sa mémoire	=> Acquérir des méthodes pour une utilisation efficiente de sa mémoire dans sa pratique professionnelle : <u>Durée</u> : 2 jours

Lot n°11	Assertivité	Accords-cadres pour les chantiers locaux (INTRA) et les sessions régionales (INTER) avec BON DE COMMANDE <u>OBJECTIFS ATTENDUS</u>
	11.1- Développer son assertivité pour s'affirmer dans les relations professionnelles	=> Développer et renforcer ses capacités d'assertivité, de communication en situation professionnelle <u>Durée</u> : 3 jours
	11.2 – Clés pour croire en soi et s'affirmer	=> Renforcer son estime de soi et savoir s'affirmer : <u>Durée</u> : 2 jours

Lot n°12	Développement des capacités d'organisation	Accords-cadres pour les chantiers locaux (INTRA) et les sessions régionales (INTER) avec BON DE COMMANDE <u>OBJECTIFS ATTENDUS</u>
	12.1 – Sortir du stress et développer ses capacités d'organisation professionnelle et personnelle	=> Faire évoluer son organisation afin de mieux gérer son stress tant au plan professionnel que personnel : <u>Durée</u> : 3 jours
	12.2 – Optimiser sa capacité de concentration et d'organisation dans un espace de travail collaboratif	=> Savoir optimiser son temps et son organisation pour gagner en concentration dans un espace de travail collaboratif : <u>Durée</u> : 3 jours

Lot n°13	Développement des capacités comportementales et relationnelles	Accords-cadres pour les chantiers locaux (INTRA) et les sessions régionales (INTER) avec BON DE COMMANDE <u>OBJECTIFS ATTENDUS</u>
	13.1– Gérer ses émotions dans la relation allocataire /professionnelle	=> Adapter sa posture en situation d'accueil face aux émotions ressenties et celles de ses interlocuteurs : <u>Durée</u> : 2 jours
	13.2 – Pratiquer l'Intelligence émotionnelle avec soi-même et au sein d'une équipe	=> Développer l'intelligence émotionnelle avec soi-même et au sein de son équipe : <u>Durée</u> : 2 jours

Lot n°14	PARCOURS d'accompagnement des Caf au déploiement et au suivi de la Convention Territoriale Globale	Accords-cadres pour les chantiers locaux (INTRA) et les sessions régionales (INTER) avec BON DE COMMANDE <u>OBJECTIFS ATTENDUS</u>
	14.1 – <u>Parcours</u> d'accompagnement au déploiement et au suivi de la CTG	=> PARCOURS pour construire une démarche partagée pour construire le projet de territoire => Durée et modalités : <u>A définir et à présenter par le candidat</u> dans le cadre de réponse technique du candidat (CRT du lot n° 14)