Institut Régional de Formation des Allocations Familiales
67 avenue Jean Jaurès - 75019 PARIS CEDEX 19 - Tél. : 01 71 13 36 18
Siret : 381 050 996 00127 – APE 8559 A – N° déclaration d'activité : 11 75 48596 75

Comment orienter les allocataires vers les outils numériques ?

Description :

La mise en place progressive du nouveau modèle de production passe par le développement de la dématérialisation de nos services. La refonte des services en ligne ainsi que le déploiement des téléservices représentent un changement pour nos allocataires. Un plan d'inclusion numérique est nécessaire afin de maintenir une relation de service personnalisée avec, en parallèle, la mise en place de parcours de contact selon le profil allocataire.
Cette formation aidera le participant à accompagner les allocataires vers les nouveaux outils et moyens de communication mis à leur disposition pour prendre contact avec leur Caf et effectuer leurs démarches.

Objectifs :

- Expliquer, avec des mots-clés, les nouveaux outils et canaux de communication aux usagers
- Identifier les craintes, les résistances au changement et les besoins des usagers pour les rassurer et mieux les accompagner

Programme :

- **Les enjeux de la multiplicité des canaux de communication**
  - les changements en cours et les difficultés rencontrées par les allocataires
  - les résistances au changement
  - les enjeux des outils numériques pour l'allocataire, l'agent et la branche
- **La conduite du changement auprès des allocataires**
  - la communication (écoute, argumentation et conviction)
  - la pédagogie (adaptation des messages, démonstration et promotion des nouveaux outils en donnant du sens, etc.)

Méthode pédagogique :

- Apports théoriques et méthodologiques
- Mises en situation
- Echanges de pratiques

Modalités d'évaluation et de validation :

- **Evaluation de positionnement** : sous forme d'un questionnaire ou d'un tour de table avec le formateur pour valider les prérequis, pour évaluer les besoins individuels et pour déterminer le niveau de connaissances

- **Evaluation des acquis** : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme de mises en situations, de réflexions collectives et d'utilisation d'outils de diagnostic
- **Evaluation à chaud :** à la fin de la formation, un bilan oral est effectué par le formateur et une évaluation écrite adressée aux stagiaires permettent 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
- **Certificat de réalisation** mentionnant la nature, la durée de l'action est remis aux stagiaires à l'issue de la formation

Accessibilité :

Nous mettons tout en œuvre afin d'offrir aux personnes en situation de handicap des conditions optimales d'accès et d'apprentissage. N'hésitez pas à contacter Sandrine Decottignies référent handicap sandrine.decottignies@caf92.caf.fr - 01 87 02 85 05 directement pour lui signaler vos besoins spécifiques.

Public cible :
Tous publics
Pré-requis :
Aucun
Programmation :
Nous contacter Planification sur le site irfaf.fr
Catégorie :
Posture en situation d'accueil
Lieu :
Irfaf

Tarif / Jour / stagiaire : 280 €
Modalités animation :
Présentiel
Formateur :
Prestataire externe
Effectif :
8 à 12 agents
Durée en jours :
2
Durée en heures :
14