



Partie 1 de l'itinéraire : Formation socle de base

Thème	Accompagnement des usagers par le chargé d'accueil d'une MSAP ou MFS
Public ciblé	Agent.e.s des Maisons France Services.
Objectifs généraux de la formation	<p>Présenter les éléments de contexte des MFS ainsi que les enjeux,</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifier les enjeux de fonction accueil, - s'approprier les rôles et missions du chargé d'accueil, - identifier les attentes des usagers, - s'approprier les méthodes et outils pour un accueil efficace et de qualité, - adapter son accueil aux différentes situations, - accompagner l'utilisateur vers l'autonomie dans ses démarches papiers ou dématérialisées, - comprendre les enjeux et l'utilité du reporting, - utiliser les outils de la plateforme Service Public +, - identifier les enjeux et les bonnes pratiques de la médiation numérique.
Eléments de contenu	<ul style="list-style-type: none"> - le positionnement de l'agent, les valeurs du service public, - droits et obligations du chargé d'accueil, - la transformation des services publics, - les qualités nécessaires à l'exercice de la fonction agent d'accueil, - les bases de la communication verbale et non verbale, écrite, - la charte Marianne, - la définition du reporting et de ses composants, - enjeux et bonnes pratiques de la médiation numérique.
Méthodes pédagogiques souhaitées	<p>Formation normée (2,5 jours présentiel + documents en ligne pour les stagiaires)</p> <p>Le formateur proposé devra obligatoirement avoir suivi la formation de formateurs proposé par le CNFPT avant toute animation (2 heures de webinaire).</p>
Modalités	<p>Période</p> <p>Période de réalisation : Fin avril/Mai/ Juin : Département 29.</p> <p>Septembre/octobre : Attention format différent (en cours d'élaboration) Décembre/ Janvier : Attention format différent (en cours d'élaboration)</p> <p>Une Session par département breton à se répartir avec trois autres formateurs.</p>



Partie 2 de l'itinéraire : Coordination de la partie opérateurs/ formation métier

Thème	Accompagnement des usagers par le chargé d'accueil d'une MSAP ou MFS
Public ciblé	Agent.e.s des Maisons France Services.
Objectifs généraux de la formation	<p>Organisée après la formation socle commun sur la posture d'agent d'accueil, la formation métier se déroule en deux fois 3 jours. Elle a pour but de faire monter en compétence les agents sur les gestes métiers des opérateurs, qu'ils doivent être capables de réaliser en autonomie avec les usagers. Au-delà des contenus dispensés, trois facteurs clés vont déterminer la réussite de cette formation :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. la préparation des formations par les opérateurs locaux 2. la bonne compréhension de leur rôle par les agents France service 3. la gestion fine du temps
Mission du coordonnateur	<p>s'assurer de la bonne préparation des formateurs en amont de la session : coordination des opérateurs/formateurs en amont de leurs interventions, organisation logistique</p> <p>rassurer les agents sur l'étendue des compétences attendues dans le cadre des France Services :faire exprimer, accueillir et répondre aux éventuelles craintes des agents sur les missions d'agent France Services</p> <p>être le garant du cadre dans lequel se déroule la formation : bonne gestion du temps dédié pour chaque séquence, respect du cadre par les opérateurs</p>
Méthodes pédagogiques souhaitées	Le coordonnateur devra obligatoirement avoir suivi la formation de formateurs proposé par le CNFPT avant toute animation (2 heures de webinaire).
Modalités	
Période	<p>Période de réalisation :</p> <p>Mai/ Juin département 29</p> <p>Septembre/octobre</p> <p>Novembre/ Décembre</p> <p>1 Session par département breton à se répartir avec trois autres coordonnateurs.</p>