Public

"Agents CSU, Gestionnaires conseil qui assurent l'accueil

Pré-requis

Aucun

Modalités pratiques

PRECONISATIONS

- Disposer d'une salle suffisamment grande pour être au plus près les conditions d'accueil numérique

- Paper board

- Video projecteur
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

Relation de service
Offre de l'EGOC

Tarifs

Modalités d'animation

Présentiel

Formateur

Formateur expert

Accueillir avec efficacité en Espace Libre Service : les clés pour une posture professionnelle

MAJ : Lundi 23 novembre 2026

Contenu

CONTENU PEDAGOGIQUE

JOUR 1

Séquence 1 : Les étapes de la prise en charge de l'allocataire :

Identifier les bonnes pratiques de la conduite d'entretien

- le 1er accueil

- l'accompagnement sur le site (non pas allocataire par allocataire)

- la gestion des objections « allocataires »

- directivité

- Gestion du temps : s'adapter au flux

- fin de l'entretien : savoir conclure

Thèmes transversaux :

- l'observation permanente

- l'écoute et le questionnement

- l'argumentation

- les formules aidantes

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

- la dimension conseil/orientation

- le travail d'équipe

- directivité dans l'échange

- la valorisation des services « CAF »

Cette séquence alternera entre apports théoriques, méthodologiques et travail en groupes.

Afin de répondre à une démarche très opérationnelle, un travail sera réalisé autour des expressions aidantes.

Séquence 2: « Savoir transmettre »

Objectif: développer une attitude pédagogique vers l'allocataire

- Valoriser l'utilisation du site (avantages en terme de délai et de fiabilité par exemple)

- Adapter son explication au besoin de l'allocataire

- Assister sans faire à la place

- Gérer le temps d'entretien : apporter les informations nécessaires et suffisantes pour l'allocataire

Séquence 4: « Développer l'affirmation de soi »

Objectif: rester ferme et aimable

- Se positionner en tant que personne « ressource » et professionnaliser ce contact

- Evaluer le niveau d'échange avec l'allocataire et adapter son attitude et

expression selon les situations rencontrées

- Gérer l'attente et positiver, faire valoir les bénéfices de la consultation caf.fr

- Anticiper les situations délicates par une démarche pro active vers l'allocataire : écoute, maîtrise de soi, empathie

Les attitudes de service sont au cœur de la pratique accueil en espace numérique : non verbal, expression positive, formules valorisantes, anticipation des situations délicates par l'observation,

JOUR 2

Cette deuxième journée sera dédiée à la mise en pratique des points abordés en J1. Ce sera l'occasion d'identifier les acquis et les axes de progrès. Des apports théoriques et méthodologiques pourront être repris.

Séquence 5 : Améliorer ses pratiques pour renforcer une posture professionnelle

Des cas pratiques seront soumis aux stagiaires.

Ils travailleront en sous-groupe et analyseront les cas proposés. La mise en commun permettra une confrontation des approches de chaque groupe et de tirer des constantes sur les savoirs faire et savoirs être à développer.

Dans un second temps, des jeux de rôles seront organisés en reprenant les cas sur lesquels ils auront travaillé précédemment mais d'autres aussi qu'ils pourront eux-mêmes soumettre.

Objectifs des simulations:

- Se mettre à la place de l'allocataire : se centrer sur la personne et pas que sur la situation

- Distinguer l'implicite de l'explicite : intérêt du questionnement

- Lever les résistances à la reformulation et au questionnement : gain de

temps, signe de reconnaissance, personnalisation de la réponse apportée

- Diriger et savoir conclure

- S'affirmer de façon positive et constructive

- Sensibiliser à l'intérêt de l'auto évaluation dans sa pratique quotidienne

Un bilan des mises en situations permettra une synthèse des bonnes pratiques ainsi qu'une évaluation des points forts et des points de progrès à la fois sur un plan collectif et individuel.

Une grille de critères spécifiques à ce type d'accueil leur sera remise pour formaliser cette évaluation

Séquence 6: « Bilan de la session »

- Lister les points clés et temps forts.

- Evaluer le degré de satisfaction des stagiaires (fiche d'évaluation)

Méthodes mobilisées

METHODOLOGIE

- Méthode participative : échanges permanents avec le groupe

- Apports théoriques

- Jeux et exercices pratiques en groupe

- Prise en compte des réalités « terrain »

- Analyse de situations professionnelles via des jeux de rôle

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**
