

Intra CL



## Public

Agents d'accueil CAF 35  
et CPAM 35

## Pré-requis

Avoir l'expérience de  
l'accueil en Espace  
Multi service.

## Modalités pratiques

Durée : 2 jours soit 14  
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](http://www.egoc.org)

## Catégorie

Chantiers locaux  
Présentiel

## Tarifs

## Modalités d'animation

En présentiel

## Formateur

NIVOLLE Catherine

## Effectif

Un groupe de 5 agents  
d'accueil dont 2 agents  
CPAM et 3 agents CAF

# Améliorer la qualité de l'accueil numérique partagé - Antenne Fougères (Caf 35 / CPAM) - 2024

MAJ : Dimanche 05 juillet 2026

## Objectif professionnel

Améliorer la qualité de l'accueil numérique partagé - Antenne Fougères (Caf 35 / CPAM)

## Contenu

La formation se déroulera selon deux axes pour un groupe de participants de la Caf et de la CPAM

### **1ère journée - Le 19 avril 2024 et le 24 avril 2024 -Formation sur les téléprocédures de chaque organisme**

Formation technique animée par les formateurs internes de la CPAM et de la CAF

Objectif : Mieux maîtriser les téléprocédures et les éléments techniques de réponse

La formation des agents CPAM aux téléprocédures CAF aura lieu le 19/04 .  
La formation des agents CAF aux démarches Ameli aura lieu le 24/04 et sera animée par Paola Chimirri

### **2ème journée - Le 25 avril - Formation sur la posture professionnelle en accueil numérique**

Formation animée par Catherine NIVOLLE

#### **Objectifs professionnels :**

- Identifier les finalités et enjeux des espaces d'accueil de 1er niveau.
- Adapter sa posture professionnelle à l'accueil physique de niveau 1

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

- le 1<sup>er</sup> accueil, la gestion d'une file d'attente, la maîtrise du flux, l'accompagnement collectif sur le site
- la gestion des objections « allocataires », l'orientation espace conseil, l'orientation RDV

Thèmes transversaux :

## Taux de satisfaction

NOUVEAU PROGRAMME  
2024

## Tarification

Coût jour total : 600 € frais  
compris

Coût jour Caf : 360 € pour  
3 personnes formées

Coût jour Cnam : 240 €  
pour 2 personnes formées

## Tarif / Coût stagiaire

=> l'observation permanente, la mobilité dans l'espace, l'écoute et le questionnement, l'argumentation, les formules aidantes, la dimension conseil/orientation, le travail d'équipe, la valorisation des services CAF et Ameli

Cette séquence sera traitée autant que possible de façon chronologique dans le parcours de l'allocataire/assuré de son arrivée à son départ. Elle 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. Elles seront formalisées pour chaque étape d'accueil : arrivée, gestion du flux, accompagnement vers le PC, gestion des objections, orientation ...etc.

### Séquence 2 : « Savoir transmettre »

*Objectif : développer une attitude pédagogique vers l'allocataire/assuré*

- Valoriser l'utilisation du site (avantages en termes de délai et de fiabilité par exemple)
- Adapter son explication au besoin de l'allocataire/assuré
- Assister sans faire à la place
- Gérer plusieurs consultations auprès de plusieurs allocataires/assurés

Les allocataires/assurés qui se déplacent aux accueils présentent des résistances fortes à la consultation du site (pas ou peu de maîtrise informatique, pas d'ordinateur en usage domestique, pas d'adresse mail). Il est donc essentiel de développer dans ces situations des attitudes incitantes, aidantes.

Il s'agit de développer la responsabilisation des assurés et allocataires dans la gestion de leur compte

### Séquence 3 : « Développer l'affirmation de soi »

*Objectif : rester ferme et aimable*

- Se positionner en tant que personne « ressource » et professionnaliser ce contact
- Évaluer le niveau d'échange avec l'allocataire/assuré et adapter son attitude et expression selon les situations rencontrées
- Gérer l'attente et positiver, faire valoir les bénéfices de cette organisation d'accueil
- Anticiper les situations délicates par une démarche pro active vers l'allocataire/assuré

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, capacité à prendre en charge plusieurs allocataires/assurés à leur arrivée et sur les PC.

Il s'agit de développer le "aller vers" de façon collective et systématique tout

le temps de la présence des allocataires/assuré dans l'espace. Il doit être se sentir accueilli de son arrivée à son départ.

### Méthodes mobilisées

- 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 :

Ces 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/assuré
- 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
- 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 et donner un point de repère pour l'amorce de la prise de poste.

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**

---