

Intra CL

## Public

1 groupe d'agents de la  
Caf 14

## Pré-requis

Aucun pré-requis

## Modalités pratiques

Durée : 3,5 jours soit  
24h30 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

## Tarifs

## Modalités d'animation

Formation animée en  
présentiel

## Formateur

Formateur expert

## Effectif

1 groupe d'agents de la  
Caf 14

## Taux de satisfaction

## Tarif / Coût stagiaire

# Professionaliser les agents en situation d'accueil- CAF 14-2025

MAJ : Mercredi 20 mai 2026

## Objectif professionnel

Professionaliser les agents en situation d'accueil et faire progresser les  
pratiques d'accueil en espace multi services

## Contenu

Co animation sur 2 jours à partir de mises en situation .

2 jours – Co-animation Catherine NIVOLLE et Ludovic  
DUSCHENE

## Objectifs

Renforcer les compétences à développer à l'accueil  
pour une prise en charge de qualité et professionnelle  
Identifier les éléments fondamentaux à renvoyer en  
termes d'image : posture et expression verbale  
Accompagner les agents dans un processus de  
changement de posture : conforter leurs acquis et leur  
faire prendre conscience des axes de progrès

Généralement, les agents expriment des réticences lorsque  
vient le temps des mises en situation au cours du module de  
formation :

- « C'est pas la réalité »

- « Je vais pas être moi-même »

- « Je suis pas comédien »

La co animation avec la Compagnie de théâtre va permettre de lever ces freins grâce à une approche décalée car moins connotée « formation ». Cette situation favorisera la prise de distance des agents face à leur vécu sur le terrain. Ils bénéficieront d'approches différentes (formateur/comédien) pour décrypter ce qui se joue dans les différents temps de la prise en charge d'un allocataire :

#### Les 1ers intants

Comment entrer en relation avec l'allocataire avant de l'installer devant le PC

La qualité d'écoute, de prise en compte

La bienveillance, la patience, la compréhension des attentes

Le développement de l'autonomie avec une attitude aidante

Le conseil et l'orientation au-delà de la réponse de niveau 1

L'enjeu est de (re)donner du sens à l'accueil en espace multi services et de (re)définir avec les agents en quoi consiste leur rôle. Le temps passant, la tendance consiste à concentrer leur activité à un « question/réponse » réducteur. A chaque étape de la prise en charge de l'allocataire, les exercices de mises en situation doivent les aider à dépasser ce stade en identifiant les éléments verbaux et non verbaux qui faciliteront la relation à l'allocataire, une écoute de qualité et une bonne compréhension réciproque.

Les axes de travail prioritaires :

expérimenter et mieux comprendre la notion

d'empathie. Les agents l'évoquent en faisant référence aux deux extrêmes : « je suis trop gentil » ou « Moi je me laisse pas avoir et je reste distant ».

Cette notion est centrale à la fonction de CSU et les mises en situation doivent aider à sa compréhension et aux limites qu'elle implique : tester la bonne distance

identifier les représentations que les agents ont des allocataires et les mettre à profit pour évoquer la neutralité, la subjectivité, le jugement...

les éléments de langage : du langage commun et parfois familier les amener à un langage « service » tourné vers l'allocataire »

Les attitudes et le non verbal en général : les agents travaillent dans un espace ouvert dans lequel les allocataires sont parfois en attente et donc en observation. L'image corporelle fait partie de la qualité d'accueil et à ce titre le non verbal tiendra une place déterminante dans les exercices de mises en situation proposés.

Elaboration de 4/5 scénettes avec un groupe de volontaires (cadres et agents)

1 jour – Co-animation Catherine NIVOLLE et Ludovic DUSCHENE

L'appel à volontariat et la participation de l'encadrement permettra une sélection concertée et représentative des difficultés les plus récurrentes rencontrées à l'accueil. Le choix de 4/5 scénettes se fera au regard des temps forts vécus par les agents au cours des 2 jours qui auront précédés.

Une préconisation : veiller à ce que les situations choisies ne se concentrent pas sur des situations conflictuelles. Dans ce cas, la pratique de l'agent est éclipsée au profit du comportement de l'allocataire. La remise en question sur la posture professionnelle attendue s'en trouve altérée.

Déroulement :

Identifier des notions phares retenues par les agents  
Partager ces notions avec l'encadrement : les agents témoignent de leur expérience des 2 jours de mises en situation  
Sélection de 4/5 scénettes : elles devront répondre chacune aux questions suivantes

Quelle est la notion abordée ?

En quoi elle pose problème ?

Qu'est ce qu'on veut tester ?

Pour quel résultat/bénéfice ? (agents et allocataires)

L'expérimentation et l'entraînement aideront à affiner les choix et leur finalité.

Animation des scénettes devant un public dans la cadre d'un forum

1/2 jour, avec l'ensemble de l'équipe.

Ce temps de représentation doit être un temps de témoignage et de partage sur les particularités de l'accueil en Caf. Quelques soient les types d'accueil (multi services ou RDV) les situations rencontrées restent similaires. Cette phase du dispositif présente l'avantage pour les agents volontaires de s'être impliqués dans le choix des situations à jouer et d'en être ensuite spectateurs. Nous préconisons de définir un mode de participation du public afin de le rendre également partie prenante dans la réalisation des scénettes par Macédoine. Ainsi, ceux qui le souhaitent pourront intervenir et être plus que des spectateurs.

Avec l'accord des agents, il serait intéressant de les accompagner pour animer eux-mêmes ce temps « forum » : présentation des scénettes, interaction avec le public.

### **Méthodes mobilisées**

Méthode pédagogique active et participative

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**

---