

Intra CL

## Public

Agents Accueil Caf

## Pré-requis

Pour agents accueil

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

En présentiel

## Formateur

NIVOLLE Catherine

## Effectif

1 groupe d'agents

## Taux de satisfaction

## Tarif / Coût stagiaire

# Formation : accompagnement à l'accueil sur rendez-vous pour les GCA et itinérants

MAJ : Dimanche 05 juillet 2026

## Objectif professionnel

Développer une posture pédagogique et orientée « relation de service » en situation d'accueil physique 2ème niveau

## Contenu

### 1- Temps d'observation en situation de travail (1er jour)

Ce temps de suivi en situation d'accueil sur rendez-vous a pour objet de suivre, de conseiller, de recadrer et d'encourager les équipes. Il s'agit aussi d'observer les pratiques et de rappeler le rôle du GCA et le sens à donner ce niveau d'accueil sur RDV.

Nous vous proposons de travailler en suivant les étapes de la prise en charge de l'allocataire :

- Le niveau de qualité relationnelle
- La maîtrise de l'entretien
- La pédagogie dans la réponse apportée

Thèmes transversaux :

- La disponibilité
- L'écoute et le questionnement
- Les étapes de l'entretien
- L'argumentation
- Les formules aidantes
- Les éléments de langage
- La gestion des émotions

La finalité de cet accompagnement réside dans l'identification des points

forts et des axes d'amélioration dans la prise en charge de l'allocataire sur le plan individuel et collectif.

#### *Méthodes pédagogiques*

Les échanges se feront de façon informelle avec chaque agent. Un temps de débriefing se fera suite à l'accompagnement individuel :

- Retour de l'agent sur le vécu de ce temps d'accompagnement
- Remise d'une grille comprenant des critères « Qualité accueil » et auto-évaluation de l'agent
- Retour à l'agent de l'évaluation du formateur qui permet un échange croisé sur cette auto-évaluation

Ø Le temps d'accompagnement en situation se déroulera à raison 1 heure par agent (débriefing compris) afin de pouvoir suivre dans leurs pratiques de façon significative.

- Évaluation des pratiques et postures développées par les agents d'accueil
- Identification des acquis individuels et collectifs
- Repérage des axes de progrès individuels et collectifs
- Formalisation d'objectifs de progrès collectifs
- Relais auprès de l'encadrement de proximité

L'enjeu réside dans la professionnalisation de la posture des GCA dans la pratique régulière de l'accueil sur RDV. Les points positifs et les freins inhérents à cette pratique seront identifiés. Des préconisations pourront en résulter.

Point de vigilance : Afin d'adapter le suivi les agents dans les espaces, il sera nécessaire de déterminer les limites d'intervention de la formatrice dans l'accompagnement des agents et la prise en charge des allocataires afin que le cadre de travail soit clairement défini et connu de tous.

Encadrement : il est nécessaire que le cadre de proximité soit partie prenante dans ce temps d'accompagnement des agents afin de gagner en maîtrise dans l'exploitation de la grille et de partager les modalités

d'observation et les pratiques d'évaluation en situation de travail.

## **2- Temps de formation/analyse de la pratique (2ème jour)**

### **Matin**

Retour sur les temps d'observation sur le terrain :

- Ressentis
- Moments marquants
- Pratiques : celles maîtrisées et celles en cours d'acquisition au regard de la grille de critères
- Apports de ces temps d'observation en situation de travail sur le plan individuel et collectif
- Perception de la relation à l'allocataire avant/après
- Les freins et résistances

*Méthodologie* : travail en sous-groupes, carte mentale, temps de co-développement (partage d'expériences et analyse)

### **Après-midi**

Les éléments clés d'une posture d'accueil pertinente :

- Les 5 attitudes de savoir être : disponibilité, bienveillance, écoute active, neutralité et empathie
- Les 2 compétences de savoir-faire : pédagogie et directivité

Ces notions seront abordées en lien avec les observations recueillies en situation de travail des agents afin de faire du lien avec la pratique quotidienne

*Méthodes pédagogiques* : apports théoriques et méthodologiques, exercice d'écoute, courtes mises en situation, analyse d'un script d'entretien ou visualisation d'une vidéo « entretien en RDV à la Caf »

## Méthodes mobilisées

Echanges, Travail en sous-groupes,

Apports théoriques et méthodologiques, exercice d'écoute, mises en situation

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).

---



Entente du **G**rand **O**uest et du **C**entre  
pour le perfectionnement des personnels  
des caisses d'Allocations familiales

---

**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**

---