

Intra CL

**Public**

1 groupe d'agent Caf 85

**Pré-requis**

Aucun pré-requis

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**

Formations  
Chantiers locaux

**Tarifs**

**Modalités d'animation**

1 journée en Présentiel

**Formateur**

EXCELLENS FORMATION

**Effectif**

Agents Caf

**Taux de satisfaction**

**Tarif / Coût stagiaire**

## Formation des agents en espaces multi-services - Caf 85- 2021

MAJ : Mercredi 20 mai 2026

### Objectif professionnel

identifier les spécificités d'accueil en espace numérique en termes de postures : attitude pédagogiques et pro-actives de l'agent, d'animation de l'espace, d'orientation et de conseil de l'allocataire vers les bornes et le site Caf.fr

### Contenu

**Présentation:**

Du formateur, des participants et de leurs attentes

Des objectifs et enjeux de la formation

De la durée et des méthodes pédagogiques

**Les bases de l'accueil:**

Les caractéristiques socio-économiques

Les besoins fondamentaux

Les différentes étapes d'un entretien d'accueil

L'adaptation de la méthode DESC

L'évaluation de la satisfaction des usagers

**Situations et comportements qui peuvent dérapier:**

Les sources de litiges / conflits

Le diagnostic des causes : le cadre de référence et la distinction entre les faits, opinions, sentiments

Le recul nécessaire à l'après crise

**La communication avec l'utilisateur:**

La proxémie (ou sa relation au corps dans l'échange) et l'environnement spatial

L'écoute active

L'assertivité et affirmation de soi

Les attitudes de Porter

La qualité de service

Les attentes des usagers

**Bilan de la formation:**

L'identification des points clés à retenir de la journée et à inscrire dans un livrable nommé « Les essentiels de l'accueil »

L'évaluation de la journée

**Méthodes mobilisées**

Travaux en sous groupe

Partage d'expérience terrain

Reconstruction des définitions clefs en sous-groupes

Observation et analyse de cas

Exercice individuels puis mini 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).

---

**Pour toutes informations administratives, pédagogiques,  
d'accompagnement aux personnes**



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

---

**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**

---