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

Catégorie

Offre de l'EGOC

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 : Mardi 17 novembre 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 déraper:

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'usager:

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

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