

Intra CL

## Public

1 groupe d'agents CAF

## Pré-requis

Développer un regard critique sur l'accueil : observation au sein d'un espace, note d'étonnement sur les situations d'accueil observées

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 de la Caf du Finistère

## Taux de satisfaction

## Tarif / Coût stagiaire

# La posture professionnelle de l'agent d'accueil : module spécifique « Accueil physique de 1er niveau »

MAJ : Mercredi 20 mai 2026

## Objectif professionnel

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

## Contenu

### PROGRAMME (2 jours)

- **Retour sur le temps d'observation en espace numérique (module des pré requis)** : rapport d'étonnement spontané, identification des notions clés, adaptation de la posture professionnelle aux modalités d'organisation de l'accueil physique de niveau 1
- **L'impact des 1ers instants** : l'impact du non verbal, le déplacement pour aller vers, les mots premiers mots d'accueil et de prise en charge
- **Animation/orientation** : explications pour donner du sens à l'allocataire, valorisation de l'organisation et des services (éléments de langage), clarté d'expression
- **Écoute du besoin et prise en charge** : comprendre la demande par l'écoute active, expliquer avec pédagogie, accompagner, résister à pression de l'allocataire (maintien réponse niveau 1)
- **Gérer ses émotions face aux publics atypiques (en option)** : identifier ses propres émotions selon le profil de l'allocataire, gérer sa charge mentale, maintenir la neutralité

Module 1 : prérequis (en amont de la formation en présentiel)				
Durée	Objectifs pédagogiques	Éléments de contenu	Méthodes pédagogiques	Moyen matériels/support
	Développer les capacités d'observation et d'analyse critique sur l'organisation des espaces d'accueil physique	Observation et analyse des postures d'accueil au sein de l'espace accueil et de l'organisation des espaces	Visite organisée de l'espace d'accueil (2 à 3h)	Organisation interne. Par petits groupes de 2 à 3 agents. A prévoir une semaine au maximum avant la formation
<b>PROGRAMME Jour 1</b>				
Matin	Ouvrir la session et poser les principes d'animation et de participation	Mot d'accueil Présentation des participants et de l'intervenant Présentation des objectifs de formation Relevé des attentes	Tour de table + présentation des attentes	Ice breakers Prises de notes des attentes Diapo sur les modalités pédagogiques et la participation aux mises en situation
	Exploiter le temps d'observation critique dans l'espace accueil (prérequis)	L'organisation de l'accueil Les situations observées Les constats	Expression individuelle informelle et factuelle (veiller à l'absence de jugement sur la pratique « accueil » des agents observés)	Prise de notes au paperboard par un participant pour chacun des 3 points
Après-midi	Mesurer l'impact du non verbal	Les 1ers instants La posture physique dans un espace ouvert	Apports théoriques Expérimentation d'un accueil réussi et d'un accueil raté	Mises en situation courtes sur les 1ers instants Vidéo
	Animer un espace d'accueil et orienter l'allocataire	La disponibilité L'observation La valorisation des services et de l'organisation de la prise en charge de l'allocataire en caf	Expérimentation des notions par différents scénarii centrés sur la posture (pas sur un contenu de réponse technique)	Exercices d'expression verbale Mises en situation
<b>PROGRAMME Jour 2</b>				
Après-midi	Écoute du besoin et prise en charge	La reformulation/le questionnement La réponse structurée Le traitement des objections La directivité La conclusion de l'échange	Observation du groupe Analyse partagée Liens avec les notions du module socle de base	PPT Mises en situations en accueil numérique et accueil guichet de 1 <sup>er</sup> niveau Fiches bonnes pratiques + éléments de langage
Matin	Gérer sa charge mentale et maintenir une posture neutre	Gestion des émotions et prise de recul face au public atypique	Apports théoriques et expression du groupe Exercice d'identification des émotions	Exercice et test sur la gestion des émotions Carte des émotions en situation d'accueil Vidéo : quotient émotionnel

	Accueillir les publics atypiques	La détresse Le handicap La marginalisation	Apports théoriques Reprise du test sur la gestion des émotions Lien avec les notions d'empathie et de bienveillance du module socle de bases Expression du groupe	Vidéo : handicaps, public marginalisé, illettrisme Mises en situation
Après-midi	Maintenir une posture professionnelle en situation délicate	L'identification de ses propres émotions et des situations associées	Réflexion en binôme : chacun accompagne l'autre dans sa réflexion en utilisant les apports des 2 séquences précédentes	Grille individuelle d'analyse : types de situation, émotions associées, axes d'amélioration Mises en situation et analyse

Fin de la formation : évaluation et acquis

## Méthodes mobilisées

Méthodes :

- Active et participative
- Apports théoriques
- Jeux et exercices pratiques en groupe
- Prise en compte des réalités « terrain »
- Analyse de situations professionnelles par des mises en situation

Ce module s'articule essentiellement autour d'exercices pratiques et de mises en situation afin de :

- mettre à profit les apports du socle de base
- préparer les agents aux réalités du terrain

Les situations d'accueil abordées alterneront entre l'accueil numérique et l'accueil de 1er niveau en guichet.

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**

---