

Intra CL

Public

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

Chantiers locaux

Tarifs

Modalités d'animation

Formateur

clience

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

2019-F° EMS-Accueil spécialisé-Agents Reforme Logement-Caf 35

MAJ : Mercredi 20 mai 2026

Contenu

Objectifs opérationnels :

Savoir adopter un comportement adapté permettant d'offrir un accueil chaleureux dans l'espace numérique, et mieux gérer le flux des allocataires.

Savoir analyser rapidement la demande de l'allocataire pour mieux l'orienter.

Réussir à promouvoir le site « caf.fr » et l'espace numérique pour augmenter l'adhésion des allocataires à ces outils, permettant une plus grande autonomie dans leurs relations avec la CAF.

Adopter un comportement et un langage adaptés pour accompagner les allocataires dans leur première utilisation des outils de l'espace numérique.

Savoir répondre aux objections et aux mécontentements des allocataires face à la nouvelle organisation et aux outils en ligne.

Convaincre les allocataires de la valeur ajoutée des RDV.

Contenu

Savoir adopter un comportement et un discours adaptés

- Savoir se positionner pour être vu et reconnu
- L'accroche : ces premiers mots qui favorisent la prise de contact
- Les postures et la gestuelle qui montrent une image dynamique
- Mieux gérer les files d'attente

Analyser rapidement la demande de l'allocataire et valoriser son choix d'orientation

- Ecouter et questionner pour mieux comprendre
- Reformuler pour s'assurer qu'on a compris

- Savoir expliquer aux allocataires le nouveau fonctionnement de l'accueil et de son espace « caf.fr »

- Prendre un RDV de manière professionnelle

Promouvoir l'espace numérique et le site caf.fr

- Savoir valoriser rapidement le site caf.fr
- Savoir répondre aux objections et aux mécontents
- Promouvoir l'autonomie de l'assuré sans dévaloriser son rôle d'accueil
- Savoir rassurer quant à la qualité de la réponse apportée par les outils numériques

Etre pédagogue dans son accompagnement de l'allocataire

- Savoir guider dans la découverte et l'utilisation des outils à leur disposition
- Adapter son langage selon les interlocuteurs et « traduire » le site caf.fr
- Etre patient face aux difficultés rencontrées par les allocataires face aux outils informatiques
- Savoir rendre autonomes les allocataires

Méthodes pédagogiques

Animation alternant exposés, exercices, simulations, jeux de rôles, études de cas, tests, enregistrements, échanges d'expériences, débats, brainstorming, travaux en atelier, travaux en sous-groupes, jeux pédagogiques, etc...

Méthodes mobilisées

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**
