

Intra CL

Public

1 groupe de la Caf de la Savoie

Modalités pratiques

Pré requis

- Bonne connaissance des outils numériques : caf.fr, appli mon compte, tablettes

- Disposer de qualités relationnelles

9h00 à 17h soit 7h de

formation par jour

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

NIVOLLE Catherine

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

Ambassadeurs du numérique

MAJ : Mercredi 20 mai 2026

Contenu

Nous proposons d'articuler cette action de formation autour de 2 axes :

- comprendre et se préparer à devenir « ambassadeur du numérique »
- s'entraîner à une intervention extérieure en situation réelle ou factice

Programme des deux jours

J1 Matin

1 Identifier le rôle, les missions compétences et motivations

Quel sens donner à cette mission dans le cadre du service à l'allocataire et du processus PM114

Différences avec la fonction CSU

Qualités et compétences spécifiques

Motivations individuelles

Intérêt sur le plan institutionnel

A l'issue de la séquence : acquisition des notions clés représentatives de la mission AN

2 Valoriser de l'offre numérique

La valorisation de l'offre numérique fait partie des compétences perfectibles au sein des espaces d'accueil multi média. Elle contribue à l'augmentation

de la performance à l'accueil en passant du « Vous devez », « Il faut » à une posture de relation de service (conseil, argumentation)

- Cibles/publics et les niveaux d'adaptation
- Arguments
- Pédagogie
- Eléments de rassurance
-

Fin de séquence : Sensibilisation à l'usage responsable du numérique, réponse aux objections, expression positive, appropriation d'éléments de langage

J1 Après-midi

3 Développer des capacités d'animation et de médiation

L'enjeu face à un public, quel qu'il soit, consiste à faire passer un message de façon à susciter l'intérêt tout en interagissant avec l'expression de freins et oppositions concernant la diffusion de la culture numérique.

Cette séquence privilégie l'entraînement et l'approche ludique pour aborder les notions suivantes:

- la voix, et le corps en animation/médiation
- se détendre physiquement et mentalement
- construire un discours
- l'écoute active : rester ouvert pour s'adapter aux situations, gérer les interactions avec le public (questionnement et participation)
- Dynamiser sa présentation : les temps et rythmes d'une animation (démarrage, transition et conclusion)
- l'utilisation de la narration pour maintenir l'attention de ses publics
- adaptation aux autres et gestion de ses réactions
- maîtrise des émotions pour maintenir assertivité et empathie

Cette séquence sera abordée sous l'angle d'un atelier théâtral afin de favoriser l'imagination, le plaisir à jouer et à s'exprimer :

- Improvisation pour adapter sa posture et sa communication non verbale

- prise de confiance en soi et aux autres
- déplacement et utilisation de sa voix
- gestion des interactions en faisant face à des émotions

J2

La journée consistera à préparer et assurer le déroulement d'un atelier :

- soit en interne avec une planification préalable d'une intervention auprès d'un public précis (unité CSU, atelier numérique pour les allocataires, travailleurs sociaux...)
- soit avec les participants entre eux

1. Préparation de l'intervention (réelle ou fictive) : la liste **P.O.M.M.E.**

Quel **P**ublic

Quels **O**bjectifs

Quel **M**essage

Quel **M**atériel

Quel **E**nvironnement

Les participants travailleront en sous groupe sur chaque thématique que se soit pour une intervention réelle ou fictive. Concernant cette dernière, ils imagineront une situation d'intervention devant un groupe et créeront eux-mêmes le contexte de cette intervention en identifiant ses caractères spécifiques.

1. Animation

Intervention en situation réelle :

Ce temps de formation présente l'opportunité d'exploiter une intervention planifiée en interne et d'en favoriser le retour d'expérience à chaud pour les

participants dans un contexte d'apprentissage collectif. De ce fait elle sera planifiée en fin de matinée ou début d'après midi le 2ème jour ;

Avec l'accord des participants l'intervention pourra être filmée afin d'accroître l'efficacité du retour de pratique. Le reste du groupe mettra à profit ses éléments d'observation, identifiés à l'aide d'une grille, pour enrichir l'analyse du temps d'animation.

L'intérêt de cette approche en situation réelle réside dans une expérience partagée entre les participants et la mise en confiance que l'on est été participants ou observateurs.

Intervention fictive entre participants

Ce cas de figure s'apparente aux mises en situation. La vidéo sera utilisée également. Plusieurs types d'intervention seront retenus (contexte, public, type de message) au regard des propositions des participants. Différents constituants d'une intervention seront abordés

- la sélection des informations essentielles
- la construction du discours : structuration compréhension
- quels visuels, comment les utiliser
- la maîtrise du para verbal, des émotions
- réponse aux objections, aux questions difficiles
- maintien de l'attention et de l'intérêt du public

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**
