

Intra CL

## Public

équipe accueil

## Modalités pratiques

Contactez Philippe  
LACHAUD - Responsable  
de l'EGOC pour toute  
information  
complémentaire au 06 27  
28 02 96

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

## Formateur

## Effectif

## Taux de satisfaction

## Tarif / Coût stagiaire

# DÉMARCHE ACCUEIL

MAJ : Mercredi 20 mai 2026

## Contenu

### PHASE 1 : Observation et diagnostic : où en êtes-vous vis à vis des postures professionnelles à l'accueil multi-services ?

### Accompagnement des agents en situation d'accueil en espace multi services

#### OBJECTIFS

- Découvrir le (ou les sites) site d'accueil et analyser leurs spécificités en terme de configuration et d'organisation dans la prise en charge des allocataires
- Se présenter aux équipes
- Recueillir les préoccupations
- Observer et évaluer les pratiques actuelles
- Repérer les situations récurrentes posant problème
- Identifier les bonnes pratiques, les points à améliorer, les difficultés rencontrées

#### MÉTHODE

Deux temps peuvent être prévus :

1. un temps d'échange avec la Caf qui permettra de disposer du contexte, de la politique et de la stratégie de déploiement de la doctrine accueil d'une part et d'autre part disposer d'un temps d'échange avec le management de ce service pour évoquer les points positifs et négatifs perçus.
2. un temps d'observation dans le ou les espaces d'accueil permettant d'apporter un regard sur les postures

En amont des temps d'observation, nous préconisons de prévoir une information en interne auprès des agents et de leur encadrement sur la mise en place de cette action ses objectifs et ses finalités

Les temps d'immersion sur site :

- une ½ journée minimum
- évaluation des pratiques et postures développées par les agents d'accueil
- analyse des outils à disposition pour entrer en relation avec l'allocataire (espace numérique, planification des RDV, documentation d'information à disposition de l'allocataire...)
- échanges informels avec les agents selon les flux
- recueil des situations difficiles les plus récurrentes

L'ensemble des informations et observations recueillies fera l'objet d'une analyse.

Des axes prioritaires en seront dégagés afin de construire sur mesure la suite de l'action et de répondre au plus près des besoins.

Un retour de ces temps d'observation sera proposé au comité de pilotage dédié à l'action. Les modalités de restitution seront à définir.

## **PHASE 2 : Accompagner les agents et les managers de l'accueil en situation de travail**

### **Accompagnement des agents d'accueil**

#### **CONTENU**

Cette phase est fonction des constats réalisés lors de la phase de diagnostic.

Dans notre démarche nous proposons à la Caf un accompagnement généralement sur deux axes :

1. un travail sur les savoirs être qui mettent en avant les postures professionnelles à adopter en situation d'accueil physique en espace multi-services

1. un travail sur l'équipe de managers permettant l'acquisition de compétences permettant d'accompagner les agents sur les postures à adopter

L'accompagnement des agents se réalise en situation de travail à raison de 6 agents/demi-journée.

A l'aide d'une grille relatant les principaux savoirs être nous partageons la progression avec l'agent et l'encadrement. Cet accompagnement doit permettre également une auto-évaluation.

Le travail avec l'encadrement porte sur la posture du manager, l'accompagnement des agents sur les postures professionnelles en utilisant la grille et le partage des évaluations et priorités d'actions.

#### **Des modules complémentaires existent sur :**

- **Accueillir avec efficacité en EMS : les clés pour une posture professionnelle**
- **Manager les équipes CSU en situation d'accueil**

Contactez **Philippe LACHAUD - Responsable de l'EGOC**, pour toute information complémentaire au **06 27 28 02 96**

#### **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**

---