Intra CL

Public

1 groupe d'agents d'accueil
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

4800.00

Modalités d'animation

Formateur

NIVOLLE Catherine

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

4800.00

Accueillir en espace libre-service - CAF 33

MAJ : Mardi 17 novembre 2026

Contenu

Formation « Accueillir en espace libre service»

Durée – Dates : 4 jours,

- **10 juillet et 17 novembre 2017 Pour les cadres et managers 10h-17h**
- **11 et 12 Juillet 2017** de 9h à 17h : formation d'un groupe d'agents d'accueil sur l'optimisation des pratiques et des postures professionnelles

Lieu : BORDEAUX Siège DE LA CAF

Public : Managers en charge des agents d'accueil et 1 groupe d'agents d'accueil de la CAF : Conseiller Service à l'Usager –

OBJECTIFS GENERAUX

- Evaluation des pratiques et des postures des agents d'accueil
- Analyse des outils à disposition pour entrer en relation avec l'allocataire
- Accompagnement des managers en charge des agents d'accueil à l'utilisation de grilles en situation d'observation
- Optimisation des pratiques et des postures professionnelles des agents d'accueil

OBJECTIFS OPERATIONNELS – Agents

- Identifier les finalités et enjeux de l'espace d'accueil
- Maîtriser les principes fondamentaux de l'accueil physique
- Identifier les spécificités d'accueil en espace numérique en termes de posture
- Animer l'espace
- Orienter et conseiller pertinemment et efficacement l'allocataire vers le site CAF.fr
- Développer une attitude pédagogique envers l'allocataire

- Développer la confiance en soi dans la configuration d'un nouvel accueil

CONTENU

Séquence 1: Clarifier les enjeux et finalités de l'accueil en Espace numérique

Séquence 2 : identifier les principes fondamentaux de l'accueil en espace multiservices

Séquence 3 : développer une attitude pédagogique vers l'allocataire

Séquence 4 : développer une attitude assertive en alliant fermeté et amabilité

Séquence 5 : Mettre à profit l'approche « terrain » pour ancrer les postures à développer en espace multiservices

Capitaliser les bonnes pratiques à chaque étape de la prise en charge de l'allocataire

METHODES PEDAGOGIQUES

- Observation des pratiques et postures d'accueil avec une grille d'évaluation et analyse des outils à disposition (espace numérique, planification des RDV, documentation d'information à disposition de l'allocataire...)
- Echange avec les managers sur l'utilisation de la grille d'évaluation
- Méthode participative : échanges permanents avec les groupes d'agents
- Apports théoriques
- Jeux et exercices pratiques en groupe / Analyse de situations professionnelles via des jeux de rôles
- Prise en compte des réalités « terrain »

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
