Intra CL

Public

1 groupe d'agents de la Caf du Maine et Loire

Modalités pratiques

2 jours soit 14 heures de formation
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

2000.00

Modalités d'animation

Formateur

NIVOLLE Catherine

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

2000.00

Accueillir avec efficacité en espace libre service - CAF 49

MAJ : Mardi 17 novembre 2026

Contenu

29-30 mai 2017

Présentation du fonctionnement de la Caf, de la stratégie en matière d'accueil des objectifs... par un échange avec la direction en charge des prestations

Présentation de l'action d'accompagnement

Échange avec les managers de la ligne du public pour percevoir leur vision, leurs difficultés, leurs réussites.

Présentation des consignes, démarches et procédures en cours au niveau de l'espace multi-service

Séquence 1: Enjeux et finalités de l'accueil en Espace numérique

Ce 1er temps doit permettre aux participants de redonner du sens à la démarche d'accueil numérique et de l'inscrire dans les objectifs nationnaux déclinés par la Cnaf.

Il s'agit d' un nouveau métier qui implique un changement de posture vers l'allocataire.

La dimension "service" de la fonction prend le pas sur la technicité.

Une réflexion collective pemettra d'identifier les enjeux et finalités de ce changement afin d'inscrire la fonction comme un métier à part entière, non subordonné à celui de gestionnaire conseil.

Séquence 2 : Les étapes de la prise en charge de l'allocataire :

- le 1er accueil
- la gestion d'une file d'attente
- la maîtrise du flux
- l'accompagnement collectif sur le site (non pas allocataire par allocataire)
- la gestion des objections « allocataires »
- l'orientation espace conseil
- l'orientation RDV

Thèmes transversaux :

- l'observation permanente
- la mobilité dans l'espace
- l'écoute et le questionnement
- l'argumentation
- les formules aidantes
- la dimension conseil/orientation
- le travail d'équipe
- l'exploitation de la signalétique
- la valorisation des services « CAF »

Cette séquence sera traitée autant que possible de façon chronologique dans le parcours de l'allocataire de son arrivée à son départ.

Elle alternera entre apports théoriques, méthodologiques et travail en groupes.

Afin de répondre à une démarche très opérationnelle, un travail sera réamisé autour des expressions aidantes. Elles seront formalisées pour chaque étape d'accueil: arrivée, gestion du flux, accompagnement vers le PC, gestion des objections, orientation ...etc

Séquence 3: « Savoir transmettre »

Objectif: développer une attitude pédagogique vers l'allocataire

- Valoriser l'utilisation du site (avantages en terme de délai et de fiabilité par exemple)
- Adapter son explication au besoin de l'allocataire
- Assister sans faire à la place
- Gérer plusieurs consultations auprès de plusieurs allocataires

Les allocataires qui se déplacent aux accueils présentent des résistances fortes à la consultation du site (pas ou peu de maîtrise informatique, pas d'ordinateur en usage domestique, pas d'adresse mail). Il est donc essentiel de développer dans ces situations des attitudes incitantes, aidantes de façon à limiter au maximum la consultation du dossier dans Nim's;

Par ailleurs cette séquence doit permettre aux agents de disposer des outils nécessaires pour développer la responsabilité de l"allocataire dans la gestion de son dossier notamment quant à la possession systématique de son numéro d'allocataire et de son code confidentiel ainsi que dans la déclaration de tout changement de situation.

Séquence 4: « Développer l'affirmation de soi »

Objectif: rester ferme et aimable

- Se positionner en tant que personne « ressource » et professionnaliser ce contact
- Evaluer le niveau d'échange avec l'allocataire et adapter son attitude et expression selon les situations rencontrées
- Gérer l'attente et positiver, faire valoir les bénéfices du changement d'organisation à l'accueil
- Anticiper les situations délicates par une démarche pro active vers l'allocataire

Les attitudes de service sont au coeur de la pratique accueil en espace numérique: non verbal, expression positive, formules valorisantes, anticipation des situations délicates par l'observation, capacité à prendre en charge plusieurs allocataires à leur arrivée et sur les PC.

Il s'agit de développer le "aller vers" de façon collective et sytématique tout le temps de la présence de l'allocatire dans l'espace. Il doit être se sentir accueilli de son arrivée à son départ.

JOUR 2

Cette deuxième journée sera dédiée à la mise en pratique des points abordés en J1. Ce sera l'occasion d'identifier les acquis et les axes de progrès. Des apports théoriques et méthodologiques pourront être repris.

Séquence 4 : Améliorer ses pratiques pour développer ses savoir faire

Dans un 1er temps des cas pratiques seront soumis aux stagiaires Les situations choisies seront issues de notre expérience "terrain" en Caf à ce type d'accueil.

Ils travailleront en sous groupe et analyseront les cas proposés. La mise en commun permettra une confrontation des approches de chaque groupe et de tirer des constantes sur les savoirs faire et savoirs êttre à développer.

Dans un second temps, des jeux de rôles seront organisés en reprenant les cas sur lesquels ils auront travaillé précédemment mais d'autres aussi qu'ils pourront eux-mêmes soumettre.

Objectifs des simulations:

- Se mettre à la place de l'allocataire
- distinguer l'implicite de l'explicite : intérêt du questionnement
- utiliser l'outil caf.fr en situation
- lever les résistances à la reformulation et au questionnement: gain de temps, signe de reconnaissance, personnalisation de la réponse apportée
- sensibiliser à l'intérêt de l'auto évaluation dans sa pratique quotidienne

Un bilan des mises en situations permettra une synthèse des bonnes pratiques ainsi qu'une évaluation des points forts et des points de progrès à la fois sur un plan collectif et individuel.

Une grille de critères spécifiques à ce type d'accueil leur sera remise pour

formaliser cette évaluation et donner un point de repère pour l'amorce de la prise de poste.

Séquence 5 : « Bilan de la session »

- Lister les points clés et temps forts.

- Evaluer le degré de satisfaction des stagiaires (fiche d'évaluation)

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