Intra CL

Public

Modalités pratiques

1 jour soit 7 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

1200.00

Modalités d'animation

Formateur

NIVOLLE Catherine

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

1200.00

Accueillir en tant que conseiller numérique - CAF 17

MAJ : Mercredi 18 novembre 2026

Contenu

Contenu

Des situations seront proposées, aux agents en partant de la typologie des demandes récurrentes et des caractéristiques que nous connaissons pour ce type d'accueil. Seront prises, compte également les modalités l'organisation de l'accueil de la Caf 17 : niveaux d'accueil, disposition des différents points de prise en charge de l'usager, relais avec les collègues.

Ces situations feront l'objet de jeux de rôles.

Chaque situation fera l'objet d'une analyse avec les points forts et les axes d'amélioration quant à son déroulement.

Ces exercices pratiques permettront d'aborder les axes pédagogiques suivants :

« Développer les attitudes fondamentales "

Objectif: appliquer les principes fondamentaux et spécifiques au plan de l'attitude, de l'écoute et de l'expression dans un espace multiservices

- Les attitudes d'accueil
- Le questionnement, la reformulation.
- L'interprétation.
- La disponibilité
- L'impact du non verbal

« Savoir transmettre »

Objectif: développer une attitude pédagogique vers l'allocataire

- Valoriser l'utilisation du site (avantages en termes 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

« 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

« Prévenir et gérer les situations délicates »

Objectif: développer de la flexibilité pour faire face à l'imprévu et l'inhabituel »

- Développer sa capacité d'observation en repérant les signes annonciateurs des agressions : les tensions musculaires, les raidissements comportementaux ; les signes non verbaux: mimiques crispations, changements de rythmes, ton de voix, regards, silences etc...
- Repérer les réactions de défenses à la frustration et leurs effets
- Prévenir les risques par son positionnement psychologique : trouver des ressources et travailler sur l'expression verbale et le non verbal
- Adapter sa posture face aux handicaps

Objectifs des simulations d'accueil:

- 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

« Bilan de la session »

- Lister les points clés et temps forts.
- Evaluer le degré de satisfaction des stagiaires (fiche d'évaluation)

Méthodologie

- Méthode participative
- Apports théoriques
- Jeux et exercices pratiques
- Prise en compte des réalités « terrain »
- Analyse de situations professionnelles via des jeux de rôle

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**
