

Intra CL

## Public

Agents en charge de  
l'orientation et de l'accueil  
du public

## Modalités pratiques

Durée : 1 jour - Soit 7  
heures // Programmation  
possible en Chantier local  
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

NIVOLLE Catherine

## Effectif

## Taux de satisfaction

## Tarif / Coût stagiaire

# C – ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE ET ESPACE NUMÉRIQUE - CONSEILLERS NUMÉRIQUES

MAJ : Dimanche 05 juillet 2026

## Contenu

### PRE REQUIS

- Mettre à disposition des outils pour accéder à Internet
- Visite de l'accueil par la formatrice
- Découverte du nouvel espace par les participants avant la formation (signalétique, déplacement, configuration locaux)

## CONTENU

### MATIN

La matinée est constituée d'apports théoriques et méthodologiques sur 3 thématiques:

- les fondamentaux de l'accueil
- la démarche pédagogique (transmettre sans faire à la place)
- l'affirmation de soi face aux réactions des allocataires dans un contexte d'accueil nouveau

### Séquence 1: « Développer les attitudes fondamentales »

**Objectif: appliquer les principes fondamentaux de l'accueil au plan de l'attitude, de l'écoute et de l'expression**

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

### Séquence 2: « Expliquer et valoriser les services CAF »

**Objectif: développer une attitude pédagogique vers l'allocataire**

- Valoriser l'utilisation du site et de l'accueil sur RDV (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

### **Séquence 3: « 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

### **APRES-MIDI**

Elle sera consacrée à la mise en pratique par l'organisation de jeux de rôle

### **Séquence 4 : Améliorer ses pratiques pour développer ses savoir faire**

En partant de la typologie des demandes récurrentes et d'autres sélectionnées par les participants, s'organiseront des simulations de situations d'accueil

Le groupe sera divisé en 2: les accueillants et les accueillis

Trois situations seront sélectionnées par chaque stagiaire afin d'être acteur de la formation

Les jeux de rôle se dérouleront sans que l'accueillant soit informé du sujet choisi afin de rester au plus près de la réalité terrain

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

#### **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

### **Séquence 5 : « Bilan de la session »**

- Lister les points clés et temps forts.

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

## **METHODES PEDAGOGIQUES**

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

## **VALIDATION**

Attestation de participation

### **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**

---