

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

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 : Mercredi 20 mai 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**
