



Public cible :
agent accueil Caf

Pré-requis :
Exercer des missions
d'accueil en espaces multi
services

Modalités pratiques
Durée : 2 jours consécutifs -
Soit 14 heures - Coût en
intra uniquement généré
par une consultation de
marché [coût jour moyen: 1
150 €]- Taux de satisfaction
: session non programmée
sur 2021-2022

Calendrier - Lieux :
Planification sur le site
EGOC [Sessions à venir]
Nous contacter pour suivi
des programmations et des
planning sur www.egoc.org

Programmation :
Chantiers locaux

COÛT STAGIAIRE :
€

Modalités animation :
Présentiel
Chantier local (INTRA)

Intervenant :
Formateur expert

Effectif :
12 agents Caf

Formation des agents en espace multi-services

MAJ : Mercredi 23 novembre 2022

Objectifs professionnels :

Identifier les finalités et enjeux des espaces d'accueil de 1er niveau. Adapter sa posture professionnelle à l'accueil physique de niveau 1

Objectifs - Aptitudes et compétences visées et évaluées :

- Orienter, conseiller pertinemment et efficacement l'allocataire selon sa demande
- Conduire les entretiens avec méthode et pédagogie
- S'affirmer positivement dans son rôle de CSU : légitimité et crédibilité
- Gérer ses émotions face aux publics atypiques

Contenu :

MODULE 1 : prérequis, en distanciel (0,5j)

- Donner du sens à l'organisation de l'accueil physique de 1er niveau : acculturation à la politique d'accueil, objectifs de satisfaction des allocataires, qualité de service
- Développer un regard critique sur l'accueil : observation au sein d'un espace d'accueil, note d'étonnement sur les situations d'accueil observées
- Rappeler et consolider les principes de base de la posture professionnelle (socle de base) : révision des apports théorique afin d'aborder dès le module 1 les spécificités d'un accueil physique de 1 er niveau en termes de posture.

MODULE 2 : 1 jour en présentiel

Séquence 1 Retour sur le temps d'observation en espace numérique (module des prérequis) : rapport d'étonnement spontané, identification des notions clés, adaptation de la posture professionnelle aux modalités d'organisation de l'accueil physique de niveau 1 (organisation, situations, constats)

Séquence 2 Mesurer l'impact du non verbal : les 1ers instants : l'impact du non verbal, le déplacement pour aller vers, les mots premiers mots d'accueil et de prise en charge, la posture physique dans un espace ouvert

Séquence 3 Animation/orientation : explications pour donner du sens à l'allocataire, valorisation de l'organisation et des services (éléments de langage), clarté d'expression, observation, disponibilité

Séquence 4 Écoute du besoin et prise en charge : comprendre la demande par l'écoute active, expliquer avec pédagogie, accompagner, résister à pression de l'allocataire (maintien réponse niveau 1), directivité, prise de congé

MODULE 3 : 0,5 jour en option et en distanciel

Gestion de la charge mentale : gestion des émotions et maintien d'une posture neutre

Accueillir les publics atypiques : handicap, marginalisation, détresse, illettrisme

Maintenir une posture professionnelle en situation délicate : identification de ses propres émotions et des situations associées

Méthode pédagogique :

Methodologie :

- Active et participative
- Apports théoriques
- Jeux et exercices pratiques en groupe
- Prise en compte des réalités « terrain »
- Analyse de situations professionnelles par des mises en situation

Ce module s'articule essentiellement autour d'exercices pratiques et de mises en situation afin de :

- mettre à profit les apports du socle de base
- préparer les agents aux réalités du terrain

Les situations d'accueil abordées alterneront entre l'accueil numérique et l'accueil de 1er niveau en guichet.

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



Entente du **Grand Ouest** et du **Centre**
pour le perfectionnement des personnels
des caisses d'Allocations familiales

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