Institut Régional de Formation des Allocations Familiales
67 avenue Jean Jaurès - 75019 PARIS CEDEX 19 - Tél. : 01 71 13 36 18
Siret : 381 050 996 00127 – APE 8559 A – N° déclaration d'activité : 11 75 48596 75

Accueil de l'allocataire en espace multi-services

Description :

L'agent d'accueil dans les espaces multi-services est le premier contact de l'allocataire. Il apporte ainsi un premier niveau de réponse. L'espace multi-services permet à l'allocataire d'être accompagné, par un agent d'accueil de la CAF, dans ses démarches simples sur le site de la caf.fr telles que les téléprocédures et la consultation des droits et paiements. Pour réaliser ses missions, l'agent doit connaitre les enjeux de ce lieu d'accueil et mettre en œuvre les techniques de communication nécessaires à la tenue de ce poste.

Objectifs :

- Identifier le rôle central de l'agent en espace multi service
- Gérer la situation d'accueil et s'adapter à l'allocataire

Programme :

- **Les enjeux de l'espace multi-service et les attendus du poste d'accueil**
  - Valoriser l'allocataire et sa capacité à être autonome
  - Anticiper les étapes pour inciter à l'autonomie
  - Rappeler à l'allocataire que les démarches peuvent être faites à domicile
- **S'entrainer à gérer les objections, les réticences et à accompagner vers l'autonomie**

Méthode pédagogique :

- Apports théoriques et méthodologiques
- Mises en situation, exposés/échanges
- Travaux de sous-groupes

Modalités d'évaluation et de validation :

- **Evaluation de positionnement** : sous forme d'un questionnaire ou d'un tour de table avec le formateur pour valider les prérequis, pour évaluer les besoins individuels et pour déterminer le niveau de connaissances
- **Evaluation des acquis** : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme de mises en situations, de réflexions collectives et d'utilisation d'outils de diagnostic
- **Evaluation à chaud :** à la fin de la formation, un bilan oral est effectué par le formateur et une évaluation écrite adressée aux stagiaires permettent 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

- **Certificat de réalisation** mentionnant la nature, la durée de l'action est remis aux stagiaires à l'issue de la formation

Accessibilité :

Nous mettons tout en œuvre afin d'offrir aux personnes en situation de handicap des conditions optimales d'accès et d'apprentissage. N'hésitez pas à contacter Sandrine Decottignies référent handicap sandrine.decottignies@caf92.caf.fr - 01 87 02 85 05 directement pour lui signaler vos besoins spécifiques.

Public cible :
Futurs agents en charge de l'accueil dans les espaces multi-services
Pré-requis :
Aucun
Programmation :
Nous contacter Planification sur le site irfaf.fr
Catégorie :
Posture en situation d'accueil
Lieu :
Irfaf

Tarif / Jour / stagiaire : 280 €
Modalités animation :
Présentiel
Formateur :
Prestataire externe
Effectif :
8 à 12 agents
Durée en jours :
1
Durée en heures :
7