

Public

"Agents CSU,
Gestionnaires conseil qui
assurent l'accueil

Pré-requis

Aucun pré-requis

Modalités pratiques

Durée : 3 jours soit 21
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

Chantiers locaux
Présentiel
Relation de service

Tarifs

Modalités d'animation

En présentiel

Formateur

Formateur expert

Effectif

Minimum : 6 stagiaires /
Maximum : 12 stagiaires

Taux de satisfaction

Nouveau programme
2026

Accompagner les professionnels en relation avec les allocataires

MAJ : Jeudi 24 septembre 2026

Objectif professionnel

Permettre aux agents de s'adapter au profil de l'allocataire pour prévenir les incompréhensions, éviter les incivilités et maintenir une relation de service claire, contenante et professionnelle, malgré des contraintes de temps et de charge d'accueil

Contenu

Objectifs professionnels :

- Se positionner dans son rôle professionnel au front office CAF, dans le respect du cadre d'intervention et des limites du poste.
- Identifier et comprendre les besoins spécifiques des différents publics afin d'ajuster sa posture d'accueil et d'accompagnement de manière inclusive.
- Reconnaître l'influence des représentations et des stéréotypes dans la relation d'accueil et développer une posture empathique et ouverte.
- Adapter la conduite d'entretien aux profils et aux contraintes de l'accueil.
- Soigner la conclusion d'entretien pour sécuriser la suite du parcours allocataire et limiter les malentendus.
- Maîtriser une communication verbale et non verbale adaptée aux profils allocataires atypiques.
- Prendre du recul émotionnel lors des entretiens difficiles.
- Développer ses compétences émotionnelles de protection.
- Identifier les signaux émotionnels et ajuster sa réponse professionnelle pour recentrer l'entretien sur les besoins de l'allocataire.

Jour 1 : Cadre, posture et sécurité relationnelle / Comprendre les profils allocataires / Conduite et conclusion d'entretien

1 - Présentation et inclusion

2 - Ma posture d'accueil : sécuriser la relation et rendre le service

3 - Les publics CAF accueillis en front office (comportement, impact

Tarification

INTRA - Coût jour : 1 300 €

Tarif / Coût stagiaire

accueil, posture à adopter) - *Réalité et stéréotypes*

4 - Ma réalité professionnelle

5 - Accueillir sans subir : Savoir gérer une situation sensible en accueil avec une posture ferme, empathique et professionnelle

6 - Identifier et lever les zones d'incertitude dans la posture d'accueil et de gestion des émotions face aux allocataires atypiques

Jour 2 : Maîtriser la communication adaptative

7 - Présentation et inclusion

8 - Communiquer

9 - L'intelligence émotionnelle

Jour 3 : Posture professionnelle et protection émotionnelle

10 - Ma réalité professionnelle

11 - Les compétences émotionnelles

12 - Identifier et lever les zones d'incertitude dans la posture d'accueil et de gestion des émotions face aux allocataires atypiques

13 - Déclulsion

Méthodes mobilisées

- La pratique réflexive
- Le DESC
- Partage de représentation
- Analyse de cas pratique/mise en situation
- Debrief sur les clés de sécurisation des entretiens
- La Matrice collaborative
- Le World café
- ...

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**
