Intra CL
Inter SR

Public

"Agents CSU, Gestionnaires conseil qui assurent l'accueil

Pré-requis

Aucun pré-requis

Modalités pratiques

Durée : 2 jours soit 14 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

Offre de l'EGOC
Relation de service

Tarifs

355.00

Modalités d'animation

En présentiel sur deux jours

Formateur

Formateur expert

Effectif

Minimum : 6 stagiaires /

Savoir accueillir

MAJ : Vendredi 27 novembre 2026

Objectif professionnel

Maîtriser les fondamentaux de l'accueil physique et adapter sa posture professionnelle à l'accueil physique, tout en gagnant en confiance face aux situations déstabilisantes

Contenu

Cette formation de deux jours est consacrée à la professionnalisation de l'accueil physique en front office au sein des CAF. Elle permet aux agents de mieux comprendre leur rôle stratégique en tant que première porte d'entrée vers les droits, l'information et l'accompagnement des usagers.

À travers une approche concrète et participative, les stagiaires développent les compétences nécessaires pour instaurer une relation de confiance, clarifier les demandes, délivrer un premier niveau d'information et orienter l'usager de manière adaptée, tout en respectant leur périmètre d'intervention.

Enjeux de la formation

La qualité du premier accueil influence directement la compréhension des démarches, le sentiment de considération de l'usager et la confiance accordée à la CAF. L'accueil physique ne consiste donc pas uniquement à recevoir et renseigner : il s'agit de créer les conditions d'un échange clair, respectueux, inclusif et sécurisant.

La formation permet notamment de :

- Redéfinir les missions stratégiques de l'agent d'accueil en front office.
- Comprendre l'impact du premier contact sur la qualité de service et l'accès aux droits.
- Identifier les cinq fondamentaux de l'accueil : premier contact, information et orientation, inclusion, respect du périmètre et confiance.
- Adopter une posture professionnelle ouverte, disponible et adaptée à chaque usager.
- Utiliser l'écoute active et la reformulation pour clarifier les besoins.
- Distinguer les faits des interprétations afin de limiter les incompréhensions.
- Formuler un premier niveau de réponse et proposer une prochaine étape claire.

Maximum : 12 stagiaires

Taux de satisfaction

Nouveau programme 2026

Tarification

INTRA - Coût jour prévisionnel : 1 000 € TTC

INTER - Coût stagiaire
6/7 participants : 355 €
8/9 participants : 270 €
10/12 participants : 245 €

Tarif / Coût stagiaire

355.00

- Poser le cadre de l'échange et sécuriser la relation avec l'usager.
- Identifier ses points forts et définir des axes d'amélioration concrets

Méthodes mobilisées

La formation repose sur une **pédagogie active, participative et expérientielle**. Les stagiaires sont acteurs de leurs apprentissages : ils partagent leurs pratiques, expérimentent différentes postures et analysent des situations concrètes d'accueil.

Les méthodes utilisées combinent :

- Des apports théoriques courts.
- Des quiz et activités de réflexion.
- Des travaux individuels, en binômes et en sous-groupes.
- Des échanges en plénière et des méthodes collaboratives.
- Des jeux de rôle et mises en situation professionnelles.
- Des exercices d'écoute active, de reformulation et de feedback.
- Des analyses de pratiques et des débriefings collectifs.
- Des auto-évaluations pour identifier les acquis et les axes de progression.

Cette alternance permet de relier les notions abordées aux réalités du front office et de favoriser le transfert des apprentissages dans la pratique quotidienne.

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