Intra CL

Public

1 groupe d'agents CSU de la Caf

Pré-requis

Aucun

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

Tarifs

Modalités d'animation

En présentiel

Formateur

KEY FORM - LAGATHU Louis

Effectif

2 groupes d'agents Caf

Taux de satisfaction

Nouveau programme 2025

Tarif / Coût stagiaire

2025-Savoir accueillir : adapter sa posture professionnelle en accueil physique-Caf 72

MAJ : Mardi 17 novembre 2026

Objectif professionnel

Adapter sa posture professionnelle à l'accueil physique

Contenu

Séquence	Contenu	Méthodes pédagogiques
Accueil groupe	Emargement Présentation météo du jour - programme L'arbre des attentes	
Les bases de l'accueil	Les fondamentaux de l'accueil physique Les savoir-être et savoir-faire requis en accueil Les consignes entreprise à disposition	Active/Informative
Accueillir la demande d'un Usager	Les attentes et besoins de l'Usager à l'accueil Les profils types des Usagers	Active/informative
Accueil physique vs accueil téléphonique	Distinguer les spécificités de l'accueil physique et de l'accueil téléphonique L'impact accru du non-verbal La pression du public	Active/informative **Brainstorming et analyse de pratique**
L'impact émotionnel en accueil	Identifier les situations difficiles à vivre en accueil Nommer le ressenti associé Comprendre le mécanisme émotionnel Jeux d'observation : décrypter les attitudes corporelles	Active/informative
PAUSE MERIDIENNE		
Réactivation	Emargement Questions-réponses	
Auto-positionnement	« mes atouts et points d'attention » en accueil physique	Active
Déroulement d'un entretien	Les étapes clé d'un entretien en face à face Les erreurs à éviter Les bonnes pratiques	Active/informative
Les cas particuliers	Lister les situations délicates en accueil Décrire les difficultés rencontrées	Active/informative
Mise en situation professionnelle		
J2		
Accueil et réactivation groupée	Atelier collectif en sous-groupes : restitution des apports principaux du jour 1	Active
Gérer les situations délicates	Comprendre les comportements difficiles (notions de stress, agressivité, peur)	Active/Informative **codéveloppement**
	Repérer les signes avant-coureurs pour anticiper les réactions des allocataires Gérer des situations d'accueil dans les situations difficiles récurrentes	
	Faire face à l'agressivité des interlocuteurs Gérer l'impact émotionnel en accueil	
Sortir d'un état de stress	Retrouver son calme suite à une situation d'incivilité	Active/informative
Réflexion individuelle	« Mon déclencheur émotionnel en accueil – comment je le gère ? » (petit tableau avec situation / ressenti / réaction actuelle / piste d'amélioration)	Active
PAUSE MERIDIENNE		

Mise en pratique	3 postes d'accueil fictifs avec des scénarios différents : File d'attente tendue / accompagnant intrusif / usager envahissant Rotation des groupes et débriefs à chaque étape	Active **Jeux de rôles**
Plan d'action personnalisé	Engagements concrets en retour au poste	Active
Synthèse collective	La fresque du professionnalisme	Active
Débrief de la journée	Echanges, questions-réponses, mot de la fin Evaluation à chaud Remise du support de formation	

Méthodes mobilisées

Alternance d'apports théoriques et de pratique.

La pédagogie active est privilégiée : partages d'expériences, ateliers et jeux de rôles

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**
