

Public

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

Tarifs

Modalités d'animation

Formateur

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

EXPERIMENTATIONS 2023 - RELATION DE SERVICE

MAJ : Mercredi 20 mai 2026

Contenu

Accueillir en tant que GCA :
Pratique de l'accueil sur Rendez-vous
Durée :2 jours

Objectif professionnel : accompagner les GCA et agents accueil
"volontaires" dans leur pratique de l'accueil sur RDV

Objectifs pédagogiques

Intervenir sereinement comme renfort à l'accueil sur rendez-vous
Adopter une méthodologie d'entretien maîtrisée et pertinente.
Mettre en oeuvre les attitudes relationnelles nécessaires à chaque étape
Déployer des positionnements efficaces pour garder la maîtrise de
l'échange et réagir avec pertinence aux incivilités

Formation à la posture relationnelle :
passer de CRA à GCA
Durée :2 jours

Objectif professionnel : adapter sa posture professionnelle à l'accueil
physique

Objectifs pédagogiques

Gérer ses émotions et se distancier avec bienveillance
Allier une dimension relationnelle et une réponse technique
Garder la maîtrise de l'entretien et gérer la durée de l'échange
Savoir s'affirmer de façon assertive en situation complexe (situations
allocataires et typologie

Accompagnement à l'accueil sur rendez-vous pour les GCA et itinérants
Durée :2 jours

Objectif professionnel : développer une posture pédagogique et orientée
« relation de service » en situation d'accueil physique au 2^{ème} niveau

Objectifs pédagogiques

Gérer ses émotions et se distancier avec bienveillance
Renforcer les bonnes pratiques à l'accueil selon les situations rencontrées :
éléments de langage, dimension conseil, affirmation positive de soi, gestion
de la pression des allocataires
Développer la qualité relationnelle au-delà de la réponse technique
Identifier et distinguer les savoir-faire et savoir être en posture d'accueil
RDV

Méthodes mobilisées

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**
