Intra CL

Public

1 groupe d'agents GCA
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

Présentiel

Formateur

NIVOLLE Catherine

Effectif

un groupe d'agents Caf

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

Posture professionnelle-Caf 57

MAJ : Mardi 17 novembre 2026

Objectif professionnel

adapter sa posture professionnelle à l'accueil physique

Contenu

Objectifs Généraux:

-Adopter une posture adaptée en fonction des typologies d'allocataires

-Maintenir une qualité relationnelle en situation complexe

JOUR 1 (présentiel)

Les agents bénéficient d'une expérience préalable en accueil physique et téléphonique. Il s'agit d'axer cette formation sur les pratiques spécifiques d'accueil de 2ème niveau (physique et téléphone)
Nous proposons d'articuler cette action de formation en 2 temps d'une demi-journée :

Atelier 1 (matin)

- Les éléments clés d'une posture professionnelle en accueil physique

Éléments de langage pour une prise de relais qualitative, méthodes de gestion d'un entretien pour gérer le temps et canaliser l'allocataire en situation délicate, principes de gestion des émotions et mise en pratique dans des situations délicates

Atelier 2 (après-midi)

-La gestion d'un appel sortant (rappel et coproduction téléphonique) : les spécificités de l'appel sortant, approche pédagogique dans la réponse apportée (informations nécessaires et suffisantes pour éviter un 2ème contact), les enjeux de la co-production, les éléments de langage pour valoriser ce type de contact pro actif

DEROULEMENT

Les ateliers seront constitués d'exercices de mise en pratique concrets : courtes scénettes sur des moments précis d'un échange (accueil ou téléphone), mises en situation sur un entretien complet, exercices pratiques de gestion des émotions.
Les apports méthodologiques et pratiques seront abordés au fil de l'eau et adaptés aux besoins du groupe.
Au terme de chaque atelier, un temps de capitalisation d'une heure permettra d'identifier les pratiques fondamentales (ce qu'il faut faire, ce qu'il ne faut pas faires) et les axes prioritaires de progrès

Objectifs des simulations :

- Se mettre à la place de l'allocataire
- distinguer l'implicite de l'explicite : intérêt du questionnement
- Donner du sens et faire des liens : distinguer le contexte de la demande
- Lever les résistances à la reformulation et au questionnement : gain de temps
- Identifier son état émotionnel

JOUR 2 en option (présentiel ou distanciel) à distance de 2 mois

Séance d'analyse de la pratique et de retour d'expériences
Nous proposons l'organisation d'un retour d'expériences sur ½ journée, en 2 groupes

Objectifs
Faire le point sur les techniques apprises lors de la formation « La posture du technicien »
Approfondir et consolider ses acquis sur les apports du module 1
Gagner en confiance dans sa pratique

État des lieux et analyse des pratiques
- Depuis la formation, quelles sont les actions que vous avez mises en œuvre ? Quels sont les résultats : succès et échecs ?
- Échanger sur les situations difficiles rencontrées depuis la formation
- Quelle(s) mise(s) en pratique, dans quelle(s) situation(s) et quel(s) contexte(s) ?
- Comprendre les difficultés rencontrées
- Qu'est-ce qui a facilité la gestion de la relation, qu'est-ce qui a fonctionné ?
- Qu'est-ce qui est à approfondir, à consolider ?
-

Approfondissement des apports du module 1
• Faire le point sur les outils acquis lors de la formation « Outils de médiation pour non spécialiste » : reformulation, recadrage, questionnement…
• Identifier les freins à l'utilisation de certains outils et à leur mise en place
• Quels sont ceux qui fonctionnent et pourquoi ?

Méthodes mobilisées

exercice de co-développement : à partir de situations difficiles vécues par les participants, il s'agit d'analyser les faits et de repenser aux outils et méthodes acquises pour trouver collectivement des solutions concrètes à leur problématique.

METHODOLOGIE POUR L'ENSEMBLE DE LA FORMATION
- Méthode participative : échanges permanents avec le groupe
- Apports théoriques
- Jeux et exercices pratiques en groupe
- Prise en compte des réalités « terrain »
- Analyse de situations professionnelles

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