

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](http://www.egoc.org)

## Catégorie

Chantiers locaux

## Tarifs

## Modalités d'animation

## Formateur

NIVOLLE Catherine

## Effectif

## Taux de satisfaction

## Tarif / Coût stagiaire

# La pratique de l'accueil sur RDV et le positionnement du technicien conseil face aux difficultés de l'accueil et aux allocataires en situations difficiles - 26 sept-17 octobre CAF 76

MAJ : Mercredi 20 mai 2026

## Contenu

Public : 1 groupe de gestionnaires conseil allocataires de la Caf de Seine-Maritime. Effectif validé par une feuille de présence.

Durée – Dates : **2 jours**. Toute journée supplémentaire fera l'objet d'un avenant.

- **Les 26 septembre et le 17 octobre 2018**

Horaires : La formation se déroulera de 9h à 17h soit 7h de formation par jour

Lieu : **ROUEN – Siège de la Caf** – 4 rue des Forgettes – Salle Cristal.

### JOUR 2 – 26 septembre 2018

L'Accueil sur rendez-vous : un « accueil » proactif »

Préparer l'entretien :

La pratique de la préparation n'est pas systématique. Cette séquence a pour objectif de réfléchir avec les agents (plus ou moins expérimentés) sur la forme que pourrait prendre ce temps préalable et pour quels objectifs.

- Anticiper par un appel sortant préalable si besoin: annulation RDV, document(s) à apporter par l'allocataire
- Mener un entretien en face à face :
  - Réaliser une analyse globale de la situation allocataire
  - Anticiper sur les questions, les difficultés, les droits potentiels, éléments à faire préciser
  - Préparer ses arguments et sa réponse « technique »
  - Anticiper sur les réactions et attitudes possibles

#### La trame de l'entretien

- Ouverture et introduction : accueillir l'allocataire, le mettre à l'aise...
- Les étapes de l'entretien : méthodologie et progression
- La maîtrise du temps : une opportunité d'efficacité plus qu'une contrainte
- Maîtriser le déroulement : recentrer, dire « non »...poser les conditions
- Conclure l'entretien: synthétiser en rappelant les temps forts de l'entretien et les suites éventuelles qui en découlent pour l'allocataire.

#### La posture du technicien conseil :

- La notion d'autorité professionnelle
- Les postures pour introduire l'entretien, le mener, et pour conclure :
- Faire preuve de flexibilité dans l'échange : réexpliquer de façon différente,
- Développer une attitude pédagogique : Faire le tri des informations nécessaires et suffisantes afin de faciliter la compréhension de l'allocataire et de maîtriser le temps d'entretien
- Valoriser les services CAF et les bénéficiaires de l'entretien sur RDV pour l'allocataire : argumenter la prise d'un 2ème RDV si besoin, orienté vers le site internet...
- Faire montre de courtoisie, consistance, compréhension, constance

#### *Eléments paralinguistiques :*

- Les paralangages dans l'entretien :
- La présentation de soi
- Les attitudes d'accueil : se lever...inviter dans son espace
- Sourire et ton
- Conclure et raccompagner quand le contexte d'accueil le permet

#### Repérer identifier et caractériser les facteurs de tensions : vécu des TC- réflexion en groupe

- Définition des facteurs de tension : description
- Leurs causes
- Leurs effets

### **Préconisation - Intersession**

Cette option permet, au début du J3, un retour de pratique sur des situations complexes identifiées par les agents au cours de l'intersession et dont ils rendent compte via une grille d'analyse individuelle. Ce découpage de la formation favorise le lien entre la théorie et la pratique.

### **JOUR 3 – 17 octobre 2018**

Les réponses et perspectives face à ces difficultés :

- Face à l'illettrisme : caractéristiques, population concernée
- Face aux problématiques psychiques et psychiatriques : se positionner et se protéger
- Face à la pauvreté et la détresse
- Face aux différences culturelles :
  - statut
  - argent
  - autonomie et dépendance

Prévenir les risques d'agression et détecter les signes

- Développer sa capacité d'observation en repérant les signes annonciateurs des signes annonciateurs des agressions : les tensions musculaires, les raidissements comportementaux, les signes non verbaux, mimiques, crispations, changements de rythmes, ton de voix, regard, silences...
- Repérer les réactions de défenses à la frustration et leurs effets
- Prévenir les risques par son positionnement : trouver les ressources et travailler sur l'expression verbale et non verbale

Faire face aux agressions : quelles réponses pour intervenir avec pertinence ?

- Savoir réagir et verbaliser : méthodes de gestion des agressions verbales et physiques (critiques, accusations, culpabilisation, menaces...insultes)
- Faire la part du subjectif et du factuel
- Identifier le rôle de l'équipe dans la gestion : relais, langage commun,, attitudes solidaires
- Faire le deuil de la relation, demander de l'aide

méthodes pédagogiques

- Méthode participative : échanges permanents avec le groupe / Apports théoriques / Jeux et exercices pratiques en groupe / Mises en situation / Prise en compte des réalités « terrain »

Mises en situation : elles jalonnent les séquences de formation. Les situations seront choisies par les participants afin de répondre à leurs attentes et également proposées par le formateur afin de travailler la notion de « gestion de l'imprévu ». L'enchaînement des situations d'accueil se fera crescendo quant au degré d'incivilité et d'agressivité. Cette approche a pour objectif de mieux cerner les types de réactions des allocataires (raison et conséquence) et de faire la part entre la gestion du mécontentement, de l'incompréhension, de l'impatience et des comportements agressifs.

Une grille d'observation sera remise aux agents. Par binôme, ils se concentreront sur un nombre de critères restreints à observer pour chaque situation filmée. afin de favoriser le débriefing/échanges/conseils

Valeur ajoutée des situations filmées : les agents seront en mesure d'identifier les positionnements attendus et les techniques de communication adaptées aux situations selon leur degré de complexité.

Auto évaluation et évaluation (grille individuelle)

- Chaque stagiaire identifie 2 qualités et 3 axes de progrès dans sa pratique, en lien avec le contenu de la formation
- Le formateur valide et/ou enrichit cette auto évaluation par sa propre évaluation dans un souci de progrès pour chaque stagiaire
- Des indicateurs de résultats sont formalisés pour chaque axe d'amélioration

Intervenant

**Catherine NIVOLLE**, Formatrice – Consultante OMECOM

### Modalités d'évaluation et sanction de la formation

A l'issue de cette formation, un **bilan** est réalisé sous la responsabilité du formateur. Lors de ce bilan, la présence d'un cadre référent est souhaitée.

A l'issue de cette action, une **procédure d'évaluation** permettant d'apprécier la qualité de la prestation (et des intervenants) et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux assignés sera mise en œuvre. Ces fiches seront renseignées par les participants sous la responsabilité du prestataire et transmis par ses soins à l'EGOC.

En application de l'article L.6353-1 du Code du travail, une **attestation** mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action sera remise aux stagiaires à l'issue de la formation.

### 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**

---