Intra CL

Public

2 CSU de la Caf d'Ille et Vilaine

Modalités pratiques

1 jour soit 7 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

850.00

Modalités d'animation

Formateur

Berthy Claudine

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

850.00

Accueil CSU - Les CSU et la pratique de l'accueil - CAF 35

MAJ : Mercredi 18 novembre 2026

Contenu

ANNEXE 1 A LA CONVENTION N° 56/18 – EGOC / CAF D'ILLE-ET-VILAINE

Programme

Formation « Accueil – CSU :

les CSU et la pratique de l'accueil**»**

Intervenant : **Claudine BERTHY**

Durée – Date –**: 1 journée, le 27 juin 2018 -** Horaires : de 9h à 17h, soit 7h de formation par jour

Lieux : **Rennes** – Locaux de la Caf d'Ille-et-Vilaine :

=> une intervention en salle : Salle 2 du Colombier – 1 place du Maréchal Juin

=> une séquence en espace multi-service dans l'après-midi – Siège de la Caf Cours des Alliés

Public : 2 Conseillers Service à l'Usager de la Caf d'Ille-et-Vilaine

Contexte de la demande de la Caf - Public

La Caf de Rennes souhaite former deux nouveaux Conseillers de Service à l'Usager à la pratique de l'accueil des allocataires au sein de son espace multi-services.

Il s'agit donc d'aborder les fondamentaux de la relation d'accueil mais également de permettre aux professionnels de gérer avec recul et distance les comportements de certains visiteurs.

Le projet proposé est établi sur mesure : adapte donc les objectifs et le contenu à la durée du module à l'issue duquel, les deux conseillers pourront pratiquer un accueil proactif à la fois aimable et efficace et déployer des

réponses assertives face aux comportements et propos complexes des allocataires

Objectifs

- Savoir conjuguer efficacement la dimension relationnelle et la dimension méthodologique de l'accueil par :
- ***La maitrise des fondamentaux de l'accueil*** et du déroulement de l'entretien
- Savoir identifier les comportements complexes des allocataires, y répondre et garder du recul face aux difficultés

Contenu

Les fondamentaux de l'accueil :

- Accueillir c'est : s'adapter aux différents publics, leurs attentes et leurs besoins
- L'importance du 1er contact : aller vers l'allocataire, établir le contact, mettre en confiance et personnaliser la relation
- Les attitudes non verbales : voix, intonation, postures, mimiques.
- Les mots et les formules d'accueil

L'entretien d'accueil et ses étapes :

- Prise de contact : disponibilité présentation, sourire, amabilité
- Découverte : écoute active- questions- reformulation
- Réponse : fournir une réponse claire précise et structurée.
- Prise de congé : valider la compréhension, conclure chaleureusement.

Savoir réagir sereinement face aux comportements critiques grâce à l'assertivité

- Identifier les comportements des allocataires qui mettent dans la difficulté
- Répondre aux agressions, menaces, critiques, comparaisons, tentatives de manipulation ...et autres
- Conseils pour une prise de distance et une bonne gestion des

émotions

Modalités pédagogiques d'animation

- La formation apporte des réponses concrètes et spécifiques au métier et au contexte de travail. Elle conjugue la dimension relationnelle et la dimension méthodologique de l'Accueil en espace multi-services.
- Apports notionnels et méthodologiques
- Pédagogie participative et dynamique, échanges en groupe et sous-groupes
- Une séquence en espace multi service sera organisée sur site en deuxième partie de journée

Intervenant

Claudine BERTHY, Psychologue du travail Formateur- Consultant

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