Intra CL

Public

1 groupe d'agents de la Caf de la Sarthe

Modalités pratiques

2 groupes : 1.5 jour soit 10.5 heures de formation / grpe
1440.00 € par grpe
le 2ème grpe a lieu les 17*-28 septembre 2018
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

1440.00

Modalités d'animation

Formateur

NIVOLLE Catherine

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

1440.00

Accueil sur rendez-vous - groupe de mai - CAF 72

MAJ : Mercredi 18 novembre 2026

Contenu

ANNEXE 1 A l'Avenant n°3 des conventions n°67/17 et46/16 – EGOC / CAF de la Sarthe

Formation« Accueil sur rendez-vous »

EGOC – Intervenant : Catherine NIVOLLE

Durée – Dates **: 1,5 jour**

- 1er groupe : 1,5 j, le **28 mai 2018** 13h30 à 17h et le **29 mai 2017** de 9h à 17h
-

Lieu **: LE MANS, locaux de la Caf de la Sarthe**

Horaires : La formation se déroulera de 9h à 17h, soit 7 heures de formation.

Effectif : **1 groupe d'agents de la Caf de la Sarthe** – Effectif validé par une feuille d'émargement

Objectifs

Objectifs généraux

- Développer les pratiques spécifiques : préparation, techniques d'entretien et de gestion du temps
- Etre à l'aise dans la pratique de l'accueil sur rendez-vous
- Adopter une démarche proactive.
- Etre efficace et viser la qualité
- Mettre à profit le contact personnalisé pour renforcer les attitudes « relation de service »

Objectifs opérationnels

- Savoir mener un entretien sur rendez –vous : maitriser la démarche et

les méthodes
- Adopter une posture professionnelle adaptée

contenu

Spécificités de l'accueil sur rendez vous

- Quels sont les enjeux de la situation?
- Différenciation accueil sur le flux et accueil sur rendez-vous : confort, difficultés, obligations....
- Avantages inhérents à cette nouvelle organisation
- Les attentes de l'allocataire : état d'esprit, niveau d'exigence, besoin de reconnaissance, perception du niveau de la réponse apportée (complète, incomplète)

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

Préparer l'entretien :

- Analyser la demande identifiée
- Mener 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
- Maitriser 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 bénéfices 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

Méthodes pédagogiques

- Mises en situation d'accueil physique sur RDV.
- Apports théoriques

intervenant

Catherine NIVOLLE, 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.

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**