Intra CL

Public

1 groupe d'agents de la caf de st-brieuc

Modalités pratiques

2 jours soit 14 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

1940.00

Modalités d'animation

Formateur

LEGRAND Françoise

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

1940.00

Perfectionnement des postures d'accueil des allocataires - CAF 22

MAJ : Mardi 17 novembre 2026

Contenu

ANNEXE 1 A LA CONVENTION N°132/17 – EGOC / CAF des Côtes d'Armor

«Perfectionnement des postures d'accueil des allocataires »

Intervenante : Françoise LEGRAND

Public : **1 groupe d'agents** de la Caf des Côtes d'Armor. Effectif validé par une feuille de présence

Durée et dates : **2 jours**, le **7 décembre et le 21 décembre 2017** - Toute journée supplémentaire fera l'objet d'un avenant.

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

Lieu : **SAINT-BRIEUC / PLOUFRAGAN**, Siège de la **Caf des Côtes d'Armor**

Objectifs - programme

- 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 garder le recul nécessaire face aux difficultés et maintenir une posture d'accueil

Contenu de la formation

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 : présentation de soi, voix, intonation, postures, mimiques.

- Les mots et les formules d'accueil : l'expression positive
- Affirmation de soi positive et constructive pour rassurer, anticiper et gérer les situations délicates

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 délicats grâce à l'assertivité

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

Outils et méthodes pédagogiques

- 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
- Observation sur le terrain ½ journée
- Une simulation d'entretien sera proposée au groupe formation.

IntervenanteFrançoise LEGRAND, Psychologue-ingénieur- formateur

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.

Liste des participants

1. BOUDET Florian
2. DESPRES Benoit
3. JACOB Catherine
4. LE ROUX Anne
5. VAZEL Célia
6. MEGRET Nelly
7. PRUAL Hélène
8. POMMERE Mélanie
9. REBOUR Laurence
10. KERJOLIS Catherine

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