Intra CL

Public

1 groupe de CSU

Pré-requis

Exercer des missions d'accueil allocataires

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

Chantier local (INTRA)

Formateur

NIVOLLE Catherine

Effectif

12 agents Caf

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

Savoir accueillir-Caf 33

MAJ : Mercredi 18 novembre 2026

Objectif professionnel

Adapter sa posture professionnelle à l'accueil physique

Contenu

1ère demi journée
« Développer les attitudes fondamentales d'accueil » :
La conduite de l'échange :
ð 1ers instants (prise de contact),
ð l'écoute active (empathie, attitude positive),
ð la réponse claire et structurée,
ð la prise de congé (synthétiser l'échange, valider compréhension, conclure chaleureusement)
Adaptation du langage : adopter un langage positif et professionnel
La communication non verbale paraverbale : ces impacts sur la relation

« S'affirmer positivement et de façon constructive face aux situations délicates »
S'affirmer sans agressivité : méthodes de gestion des agressions verbales (critique, accusations, culpabilisation, menaces)
Identifier ses limites personnelles, leurs conséquences et les valeurs concernées
Exprimer un refus sans agressivité
Développer des comportements positifs et transformer chaque échange en une démarche positive
Gérer l'entretien suivant quand le précèdent a été délicat

« Gérer sa charge mentale (émotions) et maintenir une posture neutre »
Comprendre l'impact des émotions dans la relation
Identifier ses propres émotions et les situations associées qui y sont associées
Comprendre et réduire les mécanismes de défense source de conflits
Entrainement :
- à dire non
- à réagir à une critique
- à recevoir une attaque personnelle
- à réagir à une insulte

A travers de courtes scénettes hors contexte professionnel dans un 1er temps puis dans le cadre de l'accueil en Caf. Ces entrainements permettront l'identification des émotions, étape essentielle dans l'amélioration à la gestion des situations difficiles

2ème demi journée
Temps dédié aux mises en situation
- Enchainement de mises en situation
- 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'animateur guidera le choix des participants afin de veiller à une sélection de situation adaptées aux besoins identifiés (1ère demi-journée)
- Une grille d'observation sur les axes « verbal/non verbal » sera remise aux agents pour leur faciliter l'analyse des situations. Par binôme, ils se concentreront sur un nombre de critères restreints à observer pour chaque situation afin de favoriser le débriefing/échanges/conseils.
- Deux axes d'analyse des jeux de rôle seront proposés aux participants pour gagner en rythme en qualité de production : ce qu'il faut faire, ce qu'il ne faut pas faire

Méthodes mobilisées

alternance entre apports théoriques, méthodologiques et travail en groupes.

Afin de répondre à une démarche très opérationnelle, un travail sera réalisé autour des expressions aidantes.

Elles seront formalisées pour chaque étape d'accueil. Tests, réflexion en groupe pour partage d'expériences

- 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
