

Intra CL

Public

Encadrement prestations
et département
d'intervention sociale en
territoire

Modalités pratiques

Durée à apprécier avec la
CAF - De 0.5 à 1 jour //
Programmation possible
en Chantier Local // Le
Coût Pédagogique 2017
sera déterminé selon la
convention.

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

Chantiers locaux

Tarifs

Modalités d'animation

Formateur

Guillé Claire

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

GÉRER LA RÉCLAMATION : un tremplin pour une progression de la qualité de service - 2017

MAJ : Mercredi 20 mai 2026

Contenu

CONTENU

Plan général

- La définition d'une réclamation
- Ses avantages et ses inconvénients
- Entreprise privée et service public : points communs et différences

Les réclamations en CAF (à partir de plusieurs cas concrets)

- L'accueil et la prise en compte
- La compréhension et l'analyse du litige
- À quoi renvoie-t-il ? (aspect législatif, relationnel, organisationnel, ...)
- Quelles actions pour une meilleure qualité de service ?

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Participative et interactive
- Apports d'éléments sur le plan général

VALIDATION

Attestation de participation

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**
