

**Public cible :**  
1 groupe d'agents CAF

**Pré-requis :**  
Pratique préalable de  
l'accueil des  
allocataires

**Modalités pratiques**  
Durée : 2 jours soit 14  
heures de formation

**Calendrier - Lieux -**  
**Modalités d'accès :**  
Planification sur le site  
EGOC [Sessions à venir]  
Nous contacter pour suivre  
des programmations et des  
planning sur [www.egoc.org](http://www.egoc.org)

**Programmation :**  
Chantiers locaux

**TARIF / COÛT STAGIAIRE**  
:  
€

**Modalités animation :**  
En présentiel

**Intervenant :**  
Formateur expert

**Effectif :**  
1 groupe d'agents accueil  
CSU et GCA

**Tarification :**  
Coût jour INTRA : 1 200 €  
TTC

# Renforcer et analyser la pratique professionnelle en situation d'accueil

MAJ : Jeudi 24 juillet 2025

## Objectifs professionnels :

Identifier les caractéristiques du positionnement professionnel attendu dans la pratique de la relation à l'allocataire et maintenir une qualité relationnelle en situation complexe.

## Objectifs - Aptitudes et compétences visées et évaluées :

- Identifier les leviers pour adapter sa posture au regard des situations de travail rencontrées : partage et analyse
- Prendre du recul sur sa pratique professionnelle
- Développer ses capacités à communiquer : affirmation de soi et gestion des émotions
- Renforcer ses compétences et son identité professionnelle dans la gestion des situations délicates

## Contenu :

**1er temps** : partage de situations vécues à l'accueil et choix par le groupe de 1 à 2 situations pour analyse

Qu'est-ce qui a posé un problème côté agent et allocataire (description)

Quelles conséquences dans la gestion de la relation ? (Éléments déclencheurs)

Quelles interprétations, quels ressentis pour l'agent ? (Analyse de la posture professionnelle)

Si c'était à refaire... (partage d'approches de la situation par les participants)

**2ème temps** : apports d'éclairages théoriques et méthodologiques sur

les temps forts de la relation à l'allocataire

- Les éléments clés de la posture professionnelle à l'accueil : 1ers instants, mise en confiance, les représentations mentales dans la relation à l'allocataire (freins, interprétations, appréhensions)
- Anticiper les situations délicates : principes de base pour un maintien de la relation (reformulation, empathie, interprétations, allier consultation du dossier et échange avec l'allocataire)
- Garder la maîtrise d'un entretien en situation complexe (éléments de langage et directivité)

**3ème temps** : atelier de mises en situation pour une mise en pratique des apports des temps 1 et 2. Cet atelier s'apparente en partie à la technique du théâtre forum. Il s'agit de revisiter les situations afin de mettre en évidence les différentes approches possibles dans leur gestion avec leurs avantages et leurs inconvénients. L'intérêt de cette approche pédagogiques est de mettre en évidence la recette miracle n'existe pas

**4ème temps** : la gestion des émotions dans les situations difficiles (détresse, incivilités répétitives, agressivité, impatience/exigence). Analyse des émotions, des représentations, des valeurs touchées. Méthodes pour réduire l'impact émotionnel.

A l'issu du **2ème jour**, les participants recenseront les pratiques à faire, celles à ne pas faire afin de constituer des fiches mémo simples et synthétiques. Cette production pourra faire l'objet d'un travail de mise en forme finale avec l'encadrement.

A l'issue de ces 2 jours de formation les participants seront en mesure d'évaluer le degré de progression dans la capacité à :

- développer de l'empathie pour comprendre ce qui se joue dans la relation
- repérer les situations les plus chargées émotionnellement
- prendre du recul et s'affirmer positivement et constructivement dans sa fonction

- identifier et utiliser les éléments de langage favorables collectivement
- garder la maîtrise de l'échange en adaptant sa communication
- Mettre à profit les choix possibles d'interaction pour adapter sa posture

Objectifs des simulations :

- Sortir de son cadre de référence
- Distinguer l'implicite de l'explicite : intérêt du questionnement
- Donner du sens et faire des liens : analyse des situations et de ce que l'on en perçoit
- Lever les résistances à la reformulation et au questionnement : gain de temps
- Identifier son état émotionnel

**Méthodes mobilisées :**

- Travail en sous-groupe : debriefing et mise en commun
- Photolangage
- Atelier de codéveloppement
- Études de cas
- Simulations de situation d'accueil et analyse

**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**