

Public cible :

1 Groupe d'agent CAF

Pré-requis :

Aucun

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 suivi
des programmations et des
planning sur www.egoc.org

Programmation :

Présentiel

TARIF / COÛT STAGIAIRE

:

€

Modalités animation :

- Présentiel
- Classe virtuelle sous Teams

Intervenant :

KEY FORM - LAGATHU Louis

Effectif :

Savoir accueillir : adapter sa posture professionnelle en accueil physique

» 2J

MAJ : Mardi 20 janvier 2026

Objectifs professionnels :

- Objectif : Intervenir sereinement comme renfort à l'accueil sur rendez-vous

Objectifs - Aptitudes et compétences visées et évaluées :

- Identifier et maîtriser les fondamentaux à l'accueil (doctrine accueil)
- S'approprier et maîtriser le déroulement et les étapes d'un entretien
- Savoir diriger l'entretien et apprendre à conclure
- S'approprier et maîtriser les bases de la communication : Savoir communiquer, écouter et rester asserti
- Pratiquer l'écoute active et la reformulation
- Gagner en confiance, être à l'aise et assuré / lever les freins

Contenu :

Séquence	Contenu	Méthodes pédagogiques	Durée
Accueil groupe	Emargement Présentation météo du jour programme L'arbre des attentes Levée des craintes		30min
Les Identifier et maîtriser les fondamentaux à l'accueil	- Présentation des principes de l'accueil pour l'image de la CAF. - Rôles et responsabilités du gestionnaire en accueil Brainstorming et mise en commun	Active/informative Analyse de cas pratiques et Jeux de rôle pour mettre en pratique les techniques	45 min
La posture	- Comprendre les besoins des usagers. - Techniques d'écoute active : reformulation, questionnement ouvert/fermé. - L'importance de l'empathie Exercices sur table et analyse de vidéos	Active/informative	45 min

La communication non verbale et para verbale	- Importance du langage corporel dans l'accueil. - Adapter son ton de voix et son attitude selon les situations. - Détecter les signaux non verbaux des allocataires - Adapter sa communication aux signaux reçus Exercice pratique : analyse de vidéos pour identifier les erreurs et bonnes pratiques en communication non verbale.	Active/informative Analyse de cas pratiques et Jeux de rôle pour mettre en pratique les techniques	90 min
Pause méridienne (60min)			
Réactivation	Emargement Questions-réponses Energizer	Active	15min
L'entretien	Les clés d'un entretien maîtrisé et pertinent : méthodologie et progression pour maîtriser le déroulement de la préparation à la conclusion : attitudes pertinentes étape par étape La maîtrise du temps : une opportunité d'efficacité plus qu'une contrainte. Conclure l'entretien : faire synthétiser et synthétiser en rappelant les temps forts de l'entretien et les suites qui en découlent	Informative/Active grille d'entretien fournie	45min
L'accueil physique	Présentation des techniques d'accueil physique Présentation des règles de politesse et de courtoisie Exercice pratique : accueil physique d'un usager pour un rendez-vous	Active/informative Analyse de cas pratiques et Jeux de rôle pour mettre en pratique les techniques	60 min
Une communication efficace en accueil	- Les enjeux d'une communication assertive - les bases de la communication non-violente Exercices d'application	Active/informative	45 min
Debrief journée1	Echanges, débriefing, Questions-réponses Retour d'expérience	Récapitulatif des éléments clés de la formation Evaluation des acquis Et perspectives d'approfondissement	30min
J2			
Réactivation	Emargement Reprise des éléments de la veille ; questions-réponses		30min
Gestion des imprévus lors d'un rendez-vous	Lister les situations imprévues possibles lors d'un rendez-vous et des techniques de gestion de ces situations (retard, annulation, etc..)	Brainstorming	45 min
La gestion des émotions	- Gérer les émotions des allocataires - Savoir maintenir son calme - Prendre de la distance émotionnelle	Active/informative Analyse de cas pratiques et Jeux de rôle pour mettre en pratique les techniques	45 min

Mise en situation pratique	Les scénarios incluent des situations variées : usager calme, usager mécontent, usager mal préparé, etc. Analyse et débrief		75 min
Pause méridienne (60min)			
Réactivation	Emargement - Questions-réponses - Energizer	Active	15min
Mises en situation pratique	Focus sur la gestion des émotions Exercice pratique : Après chaque simulation, un débat est organisé sur la manière de désamorcer les tensions tout en restant professionnel. Analyse et débrief		120min
	Gestion des rendez-vous plus complexes En petits groupes, les participants travaillent sur des études de cas et préparent des réponses adaptées.		
Débrief de la journée	Echanges, questions-réponses Evaluation à chaud Remise du support de formation	Récapitulatif des éléments clés de la formation Evaluation des acquis Et perspectives d'approfondissement	30min

Méthodes mobilisées :

Exposé théorique et mise en situation professionnelle

Besoins matériels : salle de formation permettant une organisation en mode atelier si possible

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