Intra CL
Inter SR

Public

"Agents CSU, Gestionnaires conseil qui assurent l'accueil

Pré-requis

Aucun pré-requis

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

Catégorie

Offre de l'EGOC
Relation de service

Tarifs

420.00

Modalités d'animation

Formation en présentiel

Formateur

Formateur expert

Postures professionnelles de l'agent d'accueil

MAJ : Jeudi 26 novembre 2026

Objectif professionnel

Permettre aux agents d'accueil de renforcer leur positionnement et de développer le savoir-être et le savoir-faire attendus dans les espaces d'accueil.

Contenu

Les attitudes de communication

Mesure de la pertinence des réponses spontanées - Référence : les attitudes de Porter (solution-jugement-soutien-interprétation-compréhension-questionnement)-« l'allocataire vous dit, vous répondez »

Les compétences du professionnel : à partir d'un support filmique « la relation avec l'allocataire » - analyse critique des comportements observés et repérage des comportements attendus : les bonnes pratiques et les pratiques non pertinentes

Les cinq aptitudes de savoir-être

Modalités pour exprimer la disponibilité, la bienveillance, l'écoute active, la neutralité et l'empathie

Veiller sur les écueils : jugements, interprétations, directivité – Rechercher l'efficacité

Les deux compétences de savoir-faire

Modalités pour se montrer pédagogue, et savoir mener un entretien avec méthode

Veiller sur les écueils : manque de directivité, de redondance, de patience et de guidance

Apports sur les postures - Les étapes de l'entretien :

- La rencontre : montrer sa disponibilité et sa bienveillance, instaurer un climat de dialogue....
- Mettre en œuvre les attitudes de communication pertinente : écoute active, reformulation, questionnement, méta communication
- La notion d'empathie : de quoi parle-t-on ? la distinguer de la

Effectif

Minimum : 6 stagiaires /
Maximum : 12 stagiaires

Taux de satisfaction

Nouveau programme 2026

Tarification

INTRA - Coût jour prévisionnel : 1 200 € TTC

INTER Coût stagiaire
6/7 participants : 420 €
8/9 participants : 320 €
10/12 participants :290 €

Tarif / Coût stagiaire

420.00

compassion

- La pratique de l'écoute active : comment faire, *test d'écoute et exercice d'écoute*
- Les conditions d'une position impartiale et neutre : utiliser les bonnes formulations
- La gestion des difficultés de l'entretien : agressivité, provocations

Expérimentation des acquis : jeux de rôles : analyse et préconisations

Méthodes mobilisées

Méthode pédagogique active et participative

Ce module-socle propose une vraie réflexion sur la justesse du positionnement et l'expression de sa personnalité dans l'exercice professionnel. La méthode proposée alterne apports notionnels, méthodologie, échanges, réflexion en groupe et sous-groupes et exercices pratiques. Des jeux et simulations permettent aux participants d'expérimenter et de s'approprier les méthodes présentées.

- Apports théoriques et pratiques

- Expérimentations avant apports notionnels ou après pour transposition et applications concrètes

La présence des managers d'accueil est bienvenue car elle ouvre la possibilité d'un échange sur les situations complexes et les modalités de leur traitement dans le respect des procédures internes mais aussi dans la recherche de dispositions sur mesure et agiles en adéquation avec la particularité de la situation

Des mises en situations sous forme de jeux de rôles seront proposées.

Des outils ludiques et diversifiés seront proposés aux participants

- Test de positionnement

- Exercice des attitudes à l'accueil, selon Porter

- Film « La relation avec l'allocataire »

- Test d'écoute

- Jeux de rôle

Un livret pédagogique est remis à chaque participant à l'issue de la formation.

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
