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

355.00

Modalités d'animation

En présentiel sur 2 jours

Formateur

Formateur expert

Effectif

Minimum : 6 stagiaires /
Maximum : 12 stagiaires

L'accueil sur rendez-vous

MAJ : Jeudi 26 novembre 2026

Objectif professionnel

Maîtriser la démarche et les méthodes de l'accueil sur rendez-vous et adopter une posture professionnelle adaptée

Contenu

Cette formation de **deux jours** permet aux agents CAF de professionnaliser l'accueil des usagers en rendez-vous programmé. Elle vise à préparer, conduire et conclure un entretien de manière personnalisée, claire et sécurisante, afin de répondre au mieux aux besoins de l'allocataire et de renforcer sa confiance dans la CAF.

Les participants apprennent à :

- Identifier les enjeux et spécificités du rendez-vous programmé.
- Préparer l'entretien et anticiper les besoins de l'usager.
- Clarifier la demande en distinguant les faits des interprétations.
- Mobiliser l'écoute active, l'empathie et la reformulation.
- Adapter leur posture et leur communication.
- Accueillir, écouter et sécuriser l'entretien.
- Conclure le rendez-vous par une réponse claire et une prochaine étape.

Méthodes mobilisées

La formation alterne apports théoriques, réflexions individuelles, échanges de pratiques, analyses de situations, vidéos, jeux de rôle, mises en situation, photolangage et méthodes collaboratives. Les acquis sont évalués à travers les quiz, les exercices pratiques, les débriefings et l'auto-évaluation. Chaque participant repart avec des repères concrets et un premier axe d'action à mettre en œuvre.

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

Taux de satisfaction

Nouveau programme 2026

Tarification

INTRA - Coût jour prévisionnel : 1 000 € TTC

INTER - Coût stagiaire
6/7 participants : 355 €
8/9 participants : 270 €
10/12 participants : 245 €

Tarif / Coût stagiaire

355.00

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
