Intra CL

Public

1 groupe d'agents exerçant des fonctions d'accueil

Pré-requis

Aucun pré-requis

Modalités pratiques

Durée : 1 jour soit 7 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

Modalités d'animation

Formation en présentiel

Formateur

Formateur expert

Effectif

1 groupe d'agents CAF

Taux de satisfaction

Nouveau programme 2026

Atelier - Renforcer sa posture professionnelle dans les situations d'accueil complexes

MAJ : Jeudi 26 novembre 2026

Objectif professionnel

Renforcer la posture professionnelle des agents d'accueil afin de leur permettre d'adapter leur communication et leurs pratiques relationnelles face à des situations d'accueil complexes, tout en maintenant une relation de qualité avec les allocataires et en respectant le cadre de leur intervention.

Contenu

Travail participatif mixant analyse de situations vécues par les participants et apports théoriques sur :

- **Les attentes des allocataires en situation difficile :** les réactions de défense, le rôle des émotions dans la relation à l'agent
- **Le rôle de l'agent :** Empathie et compassion - ce qui relève du rôle de l'agent et ce qui n'en relève pas, l'assertivité pour établir une relation équilibrée
- **La gestion des émotions après un entretien difficile :** prendre soin de soi. Echange collectif sur les ressources internes

Méthodes mobilisées

- Travail participatif et apports théoriques
- Echanges à partir des situations vécues par les participants
- Remise d'un support

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

Tarification

INTRA - Coût jour prévisionnel : 1 200 € TTC

Tarif / Coût stagiaire

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
