



**Public cible :**

Agents CAF

**Pré-requis :**

Exercer des missions  
d'accueil

**Modalités pratiques**

Durée : 2 jours - soit 14  
heures

**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](http://www.egoc.org)

**Programmation :**

Chantiers locaux

**TARIF / COÛT STAGIAIRE**

:  
235 €

**Modalités animation :**

Présentiel

**Intervenant :**

Formateur expert

**Effectif :**

1 groupe de 12 agents Caf  
maximum

**Taux de satisfaction /  
appréciations stagiaires :**  
NOUVEAU PROGRAMME  
2024

**Tarifcation :**

Coût maxi session INTRA caf  
adhérente : 2 400 € (1 200  
€/j)

# Savoir accueillir-2024-[BC]

MAJ : Mercredi 17 janvier 2024

**Objectifs professionnels :**

Adapter sa posture professionnelle à l'accueil physique

**Objectifs - Aptitudes et compétences visées et évaluées :**

- Identifier et maîtriser les fondamentaux à l'accueil
- Maîtriser le déroulement d'un entretien
- Comprendre et anticiper les comportements et les réactions des usagers et prendre du recul
- Faire face à l'agressivité des interlocuteurs
- Gagner en confiance face aux situations déstabilisantes

**Contenu :**

Compétences visées :

- Maîtriser les méthodes et process au profit d'une relation client-usager de qualité
- Adopter les principes de communication relationnelle
- Maîtriser des outils de communication afin d'apaiser une situation

**Contenu :**

Séquence	Contenu
<b>Accueil groupe</b>	Emargement Présentation météo du jour programme
<b>Etat des lieux</b>	Les difficultés rencontrées au quotidien L'arbre des attentes Levée des craintes
<b>Les bases de l'accueil</b>	Les fondamentaux de l'accueil usager Les savoir-être et savoir-faire requis en accueil Les consignes entreprise à disposition
<b>Accueillir la demande d'un Usager</b>	Les attentes et besoins de l'Usager Les profils types des Usagers Réaliser un tableau récapitulatif des demandes types des Usagers
Pause méridienne	
<b>Réactivation</b>	Emargement - Questions-réponses Energizer

<b>L'impact émotionnel en accueil</b>	Identifier les situations difficiles à vivre en accueil Nommer le ressenti associé Comprendre le mécanisme émotionnel
<b>Déroulement d'un entretien</b>	Les étapes clé d'un entretien en face à face Les erreurs à éviter Les bonnes pratiques
<b>Les cas particuliers</b>	Lister les situations délicates en accueil, décrire les difficultés rencontrées
<b>Debrief journée1</b>	Echanges, questions-réponses
<b>J2</b>	
<b>Réactivation</b>	Emargement Reprise des éléments de la veille ; Questions-réponses
<b>Gérer les situations délicates</b>	Repérer les signes avant-coureurs pour anticiper les réactions des allocataires Gérer des situations d'accueil dans les situations difficiles récurrentes Faire face à l'agressivité des interlocuteurs
Pause méridienne	
<b>Réactivation</b>	Emargement - Questions-réponses - Energizer
<b>Sortir d'un état de stress</b>	Retrouver son calme après une situation d'incivilité grâce à la respiration Prendre du recul Créer un rituel exutoire partagé pour gagner en confiance
<b>Mise en pratique</b>	Accueillir avec professionnalisme et gérer efficacement les situations difficiles : Débriefs Déterminer les axes d'amélioration
<b>Débrief de la journée</b>	Echanges, questions-réponses Evaluation à chaud Remise du support de formation

#### **Méthodes mobilisées :**

Alternance d'apports théoriques et de pratique.

La pédagogie active est privilégiée : partages d'expériences, ateliers et jeux de rôles

Un support de formation téléchargeable 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**