Public cible :
agents GCA et agents accueil volontaires

Pré-requis :
Faire de l'accueil

Modalités pratiques

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 :
Chantiers locaux

TARIF / COÛT STAGIAIRE :
€

Modalités animation :
En présentiel

Intervenant :
Formateur expert

Effectif :
1 groupe d'agents Caf 35

Relation de service : Pratique de l'accueil sur Rendez-Vous

MAJ : Mercredi 10 mai 2023

Objectifs professionnels :
Accompagner les GCA et agents accueil "volontaires" dans leur pratique de l'accueil sur RDV

Objectifs – Aptitudes et compétences visées et évaluées :

- Intervenir sereinement comme renfort à l'accueil sur rendez-vous
- Adopter une méthodologie d'entretien maitrisée et pertinente.
- Mettre en oeuvre les attitudes relationnelles nécessaires à chaque étape
- Déployer des positionnements efficaces pour garder la maîtrise de l'échange et réagir avec pertinence aux incivilités

Contenu :
L'Accueil sur rendez-vous : un « accueil « proactif » et sur mesure
Développer une approche globale de la situation allocataire, préparer son entretien, identifier les droits potentiels, comprendre la particularité du dossier et analyser la demande formulée.

La méthodologie de l'entretien : respecter la trame de l'entretien
Ouverture et découverte : accueillir l'allocataire, le mettre à l'aise….
Les étapes de l'entretien : méthodologie et progression pour maitriser le déroulement : attitudes pertinentes étape par étape : grille d'entretien fournie par la formatrice
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.

La posture du GCA ou de l'agent accueil : test de positionnement
La notion d'autorité professionnelle : les postures pour introduire l'entretien, le mener, et pour conclure
Garder la juste distance, développer son empathie mature, veiller à sa neutralité, rester « adulte et assertif »

Faire preuve de flexibilité dans l'échange : réexpliquer de façon différente, se montrer accommodant
Développer une attitude pédagogique : Faire le tri des informations nécessaires et suffisantes afin de faciliter la compréhension de l'allocataire et de maîtriser le temps d'entretien.
Conclure l'entretien: faire synthétiser et synthétiser en rappelant les temps forts de l'entretien et les suites qui en découlent.

Le traitement des agressions : faire face au conflit avec pertinence : rester « assertif »
Répondre avec pertinence aux attaques verbales et maintenir le lien
Traiter les attaques vers l'institution, la législation,
Traiter les injures et propos grossiers ou connotés,
Traiter les propos et attitudes de provocation : réagir à un propos à caractère xénophobe, répondre avec justesse aux menaces et critiques personnelles

---

Méthodes mobilisées :
L'animation propose une approche pratique, spécifique, des réponses applicables dans la pratique des agents. Elle conjugue apports notionnels et méthodologiques avec une pédagogie participative et dynamique, échanges et réflexion en groupe et sous-groupes, expérimentations
Analyse de situations difficiles vécues. - Jeux de rôles et simulations d'entretiens : analyse constructive - Film « Accueil sur rendez-vous à la CAF » exploité en analyse critique pour repérage de la pertinence des postures

---

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