

**Intra CL**



**Public**

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)

**Catégorie**

Chantiers locaux

Présentiel

Formations

Relation de service

**Tarifs**

235.00

**Modalités d'animation**

Présentiel

**Formateur**

Formateur expert

**Effectif**

1 groupe de 12 agents Caf

maximum

**Savoir accueillir**

MAJ : Vendredi 26 juin 2026

**Objectif professionnel**

Adapter sa posture professionnelle à l'accueil physique

**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

### Taux de satisfaction

2026 : 86 % (1 session ; 10 stag)

### Tarification

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

### Tarif / Coût stagiaire

235.00

<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**

---