



**Public cible :**

Un groupe de CSU

**Pré-requis :**

Exercer des missions  
d'accueil allocataires

**Modalités pratiques**

Durée : 1 journée 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](http://www.egoc.org)

**Programmation :**

Chantiers locaux

**TARIF / COÛT STAGIAIRE**

:  
€

**Modalités animation :**

Présentiel

**Intervenant :**

KEY FORM - LAGATHU Louis

**Effectif :**

**Tarification :**

Coût jour Key Form : 1275 €

# Savoir accueillir (2025)

MAJ : Vendredi 14 mars 2025

**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 :**

**Accueil groupe**

**Les bases de l'accueil**

Les fondamentaux de l'accueil usager

Les savoir-être et savoir-faire requis en accueil

Les consignes entreprise à disposition

**Accueillir la demande d'un Usager**

Les attentes et besoins de l'Usager

Matinée:

Les profils types des Usagers

**Déroulement d'un entretien**

Les étapes clé d'un entretien en face à face

Les erreurs à éviter

Les bonnes pratiques

**L'impact émotionnel en accueil**

Identifier les situations difficiles à vivre en accueil

Nommer le ressenti associé

Comprendre le mécanisme émotionnel

Après-midi :

**Gérer les situations délicates**

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

Retrouver son calme après une situation d'incivilité grâce à la respiration

**Mise en pratique**

Accueillir avec professionnalisme et gérer efficacement les situations difficiles :

Débriefs

Déterminer les axes d'amélioration

**Débrief de la journée**

---

**Méthodes mobilisées :**

Exposé théorique et mise en situation professionnelle

Besoins matériels : Besoins matériels :

- Salle de réunion, si possible permettant le déplacement des tables en mode atelier
- Rétro projecteur
- Tableau blanc - Paper board
- Si possible, une 2<sup>e</sup> salle équipée pour mises en situation téléphoniques (pc équipés de softphone)

---

**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**