Institut Régional de Formation des Allocations Familiales
67 avenue Jean Jaurès - 75019 PARIS CEDEX 19 - Tél. : 01 71 13 36 18
Siret : 381 050 996 00127 – APE 8559 A – N° déclaration d'activité : 11 75 48596 75

Mieux connaître les publics allocataires

Description :

Chaque allocataire est particulier, c'est pourquoi il est nécessaire de prendre en compte les différents profils d'allocataires afin d'améliorer sa relation d'accueil. Cette formation vous permettra de mieux connaître la diversité des allocataires pour adopter une communication adaptée

Objectifs :

- Identifier les fondamentaux des situations d'accueil
- Identifier les différents profils allocataires
- Appliquer les techniques de communication verbale et non-verbale de manière adaptée, en fonction des interlocuteurs et de leurs attentes

Programme :

- **La relation d'accueil**
  - le positionnement professionnel
  - les limites et contraintes en situation d'accueil
  - les notions de service et de qualité de service
  - la dimension éthique et déontologique des pratiques d'accueil
- **Les profils allocataires**
  - les caractéristiques socioéconomiques du département
  - les différents publics allocataires
- **Les attentes et les besoins des allocataires en fonction de leur profil ainsi que leur perception de l'Institution**
  - les impacts des comportements sur la situation d'accueil
  - les attitudes des allocataires vis-à-vis du service public
  - l'évaluation et la satisfaction des usagers
- **La communication à adopter dans le cadre de l'accueil en fonction des objectifs de son interlocuteur**
  - les bases de la communication
  - les freins : le cadre de référence, la proxémie, la déperdition
  - les techniques de communication en situation professionnelle
  - les règles de base d'une communication réussie

Méthode pédagogique :

- Apports théoriques et méthodologiques
- Mises en situation

- Échanges de pratiques

Modalités d'évaluation et de validation :

- **Evaluation de positionnement** : sous forme d'un questionnaire ou d'un tour de table avec le formateur pour valider les prérequis, pour évaluer les besoins individuels et pour déterminer le niveau de connaissances
- **Evaluation des acquis** : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme de mises en situations, de réflexions collectives et d'utilisation d'outils de diagnostic
- **Evaluation à chaud :** à la fin de la formation, un bilan oral est effectué par le formateur et une évaluation écrite adressée aux stagiaires permettent 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
- **Certificat de réalisation** mentionnant la nature, la durée de l'action est remis aux stagiaires à l'issue de la formation

Accessibilité :

Nous mettons tout en œuvre afin d'offrir aux personnes en situation de handicap des conditions optimales d'accès et d'apprentissage. N'hésitez pas à contacter Naima Ouari référent handicap naima.ouari@caf92.caf.fr - 01 87 02 85 25 / 06 09 28 97 89 directement pour lui signaler vos besoins spécifiques.

Public cible :
Tous publics
Pré-requis :
Être en contact avec le public allocataire
Programmation :
Nous contacter Planification sur le site irfaf.fr
Catégorie :
Connaissance et accueil du public
Lieu :
Irfaf

Tarif / Jour / stagiaire : 190 €
Modalités animation :
présentiel et classe virtuelle
Formateur :
Prestataire externe
Effectif :
8 à 12 agents
Durée en jours :
1
Durée en heures :
7