Intra CL

Public

"Agents CSU, Gestionnaires conseil qui assurent l'accueil 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

Catégorie

Offre de l'EGOC
Relation de service

Tarifs

Modalités d'animation

En présentiel, séances de 2 à 3 heures, à fréquence bimensuelle, sur 6 séances.

Formateur

Formateur expert

Effectif

1 groupe d'agents Caf

Taux de satisfaction

Nouveau programme 2026

Tarification

INTRA Coût jour : 990 € TTC

Approche réflexive et consolidation des acquis - Module complémentaire à la formation "Gestion des entretiens avec des allocataires en situations difficiles"

MAJ : Lundi 23 novembre 2026

Objectif professionnel

Consolider les acquis de la formation initiale en prenant du recul sur les situations professionnelles rencontrées, en ajustant sa posture et en développant sa capacité à gérer les situations émotionnellement difficiles.

Contenu

Ce module s'inscrit dans le prolongement du module "Gestion des entretiens avec des allocataires en situations difficiles". Il permet aux participants de revenir sur des situations professionnelles rencontrées depuis la formation, de mettre en perspective les acquis mobilisés et d'identifier les ajustements nécessaires dans leur pratique.

À partir de situations concrètes apportées par les participants, les échanges permettent notamment de :

- prendre du recul sur les situations rencontrées
- identifier les difficultés ou points de vigilance
- mettre en lien les situations vécues avec les apports du module "Gestion des entretiens avec des allocataires en situations difficiles"
- ajuster sa posture et sa communication
- partager les expériences et les pistes d'action
- consolider les pratiques permettant de gérer les situations difficiles.

L'intervenante accompagne la réflexion collective, apporte si nécessaire des éclairages complémentaires et facilite la formalisation de pistes d'ajustement directement mobilisables dans les situations professionnelles.

Ce module permet de mettre les acquis de la formation initiale à l'épreuve du réel, à partir des situations rencontrées depuis la formation, et de consolider leur mobilisation dans la pratique professionnelle.

Méthodes mobilisées

Méthode proposée :

Tarif / Coût stagiaire

- Ouverture de la séance
- Retour sur les situations professionnelles rencontrées depuis le module "Gestion des entretiens avec des allocataires en situations difficiles"
- Présentation et questionnement des situations
- Analyse collective et mise en perspective des pratiques
- Apports complémentaires de l'intervenante en lien avec les problématiques rencontrées
- Identification et formalisation de pistes d'ajustement
- Synthèse et projection dans la pratique professionnelle
- Fermeture de la séance

Autant la déclinaison de la séance respectera systématiquement les phases présentées ci-dessus, autant la durée de chacune d'elles peut varier. En fonction des situations apportées, de l'aisance de l'exposant, de la réactivité, de la participation du groupe et compte tenu de la durée des séances (3 heures), les différentes étapes peuvent être plus ou moins longues et denses.

L'intervenante est **garante** de la **gestion du temps** et en **intelligence de situation** (accueillir et s'ajuster à ce qui est présent et apporté de façon imprévue).

Les techniques d'accompagnement et les supports peuvent être différents et variés.

En fonction des demandes, des types de problématiques apportées, utilisation de différentes techniques et outils tels que :

- **Les figurines** (Il s'agit de supports appelés « objets flottants « permettant de se décaler de la situation en passant par le symbolique puis revenir au réel)
- **Le photo-langage** permet de travailler avec l'imaginaire à partir de la visualisation. Il est aidant pour signifier et projeter, entre autres, l'évolution entre une situation bloquée et la situation réglée.
- Des **outils** spécifiques à l'approche **systémique** et **l'analyse transactionnelle** (le recadrage, les métaphores, le paradoxe, le triangle dramatique, ...)
- Un travail sur **les mots** (renforcement du vocabulaire et des expressions prononcées par l'exposant afin qu'il s'entende et identifie en quoi la situation apportée parle de lui-même)
- Des **outils** et **concepts** issus du **coaching** et du **co-développement personnel et professionnel**

- Des **jeux de rôle**

  L'humour et la bonne humeur sont aussi des facteurs de réussite, d'expression dynamique, positive et aide à relativiser les notions

d'urgence, de précipitation, de faire à tout prix et d'exposition trop grande et éreintante du professionnel vis-à-vis des personnes qu'il accompagne.

**Plusieurs techniques, supports et outils sont proposés et utilisés au cours de cette étape.*

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**