Public cible :
Agents CAF

Pré-requis :
Pas de pré-requis

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 :

Echange de pratiques pour les agents accueil - CAF

MAJ : Lundi 03 juillet 2023

Objectifs professionnels :

Echanger sur les pratiques

Objectifs – Aptitudes et compétences visées et évaluées :

- Évoquer, analyser et prévenir les difficultés rencontrées à l'accueil
- Savoir gérer les problématiques identifiées et faire progresser ses aptitudes
- Maîtriser son positionnement de professionnel : disponibilité, écoute, empathie, neutralité
- Favoriser l'harmonisation des pratiques au sein du collectif

Contenu :

Déroulé d'une séquence

- Exposition d'une situation vécue par un agent
- Échanges avec le groupe
- Mise en perspective des réponses et attitudes suggérées avec la théorie
- Formulation de pistes retenues pour la posture à privilégier

La demi-journée est ainsi constituée de plusieurs séquences.
Le contenu de chaque séance est apporté par les membres du groupe et les situations évoquées sont choisies par les participants au début de la demi-journée
Les échanges peuvent porter sur :
La posture professionnelle attendue et adéquate : disponibilité, écoute, empathie, neutralité
Les réponses pertinentes face à des difficultés : que dire ? Comment le dire ?
Les éléments de langage, les arguments professionnels

La dynamique du groupe et l'interactivité bienveillante entre les membres sont donc des priorités.
L'animatrice se positionne en guide. Elle garantit le cadre méthodologique et le respect de la démarche.
En effet, elle veille à
• favoriser l'expression, la réflexion et l'équité des temps de parole,
• stimuler le groupe, le régule et veille à ce que chacun trouve sa place,
• garantir l'avancement et le respect du cadre,
• garder une posture neutre et distanciée,
• faire le lien avec des éléments théoriques et méthodologiques sur la posture professionnelle.

Méthodes mobilisées :
Une grille de réflexion préparatoire est envoyée en amont de la séance à chaque participant.

Echanges théoriques et méthodologiques.

Un participant sera sollicité pour prendre en notes les éléments retenus selon une grille d'observation fournie et transmise ensuite à l'ensemble du groupe.

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