Public cible :
agents CSU de la caf de Tours

Pré-requis :

Modalités pratiques 1,5 jours de formation par groupe 2 groupe

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 :
Formations

TARIF / COÛT STAGIAIRE :
3240 €

Modalités animation :

Intervenant :
LEGRAND Françoise

Effectif :

Accompagner les agents CSU vers l'accueil de publics en situations difficiles - CAF 37

MAJ :

Objectifs professionnels :

Objectifs – Aptitudes et compétences visées et évaluées :

- Prendre du recul lors des situations à forte connotation affective et à renforcer leur posture professionnelle
- Se protéger pour minimiser le retentissement psychologique et canaliser leur émotivité
- Utiliser un langage adapté et savoir réagir aux expressions de détresse

Contenu :

Programme

Déroulé pédagogique jour 1 **« Accompagner les agents CSU vers l'accueil de publics en situation difficiles »**					
Horaires	**Durée**	**Objectif pédagogique de la séquence**	**Contenu de la séquence**	**Méthodes, moyens pédagogiques**	**Méthode d'évaluation (modalités et supports)**
Groupe 1 8h30- 10h30	120mn	-Présenter la formation et son organisation	Objectifs de la formation Contenu et méthodes Organisation et horaires	Présentation Powerpoint	
		-Echanger sur les situations difficiles vécues par les allocataires et leur retentissement psychologique	Quelles sont les situations difficiles exprimées par les allocataires ? Comment réagissez- vous ? que ressentez-vous ?	Tour de table	Mise en commun et commentaires
		-Prendre du recul lors des situations à forte connotation affective et à renforcer sa posture professionnelle	Les sensibilités personnelles et leur impact sur le face à face Phénomènes d'échoïsation et émotions	Apports théoriques	Diaporama Powerpoint
10H30-11h30	60mn		**Observation en espace multi service**	**Grille d'observation**	
Pause déjeuner					
Groupe 2 13h30- 15h30	120mn	Présenter la formation et son organisation	Objectifs de la formation Contenu et méthodes Organisation et horaires	Présentation Powerpoint Tour de table Apports théoriques	Mise en commun et commentaires Diaporama Powerpoint
		-Echanger sur les situations difficiles vécues par les allocataires et leur retentissement psychologique	Quelles sont les situations difficiles exprimées par les allocataires ? Comment réagissez- vous ? que ressentez-vous ?		
		-Prendre du recul lors des situations à forte connotation affective et à renforcer sa posture professionnelle	Les sensibilités personnelles et leur impact sur le face à face Phénomènes d'échoïsation et émotions		
15h30-16h30	60mn		**Observation en espace multi service**	**Grille d'observation**	

Déroulé pédagogique jour 2 **« Accompagner les agents CSU vers l'accueil de publics en situation difficiles »**					
Horaires		**Objectif pédagogique de la séquence**	**Contenu de la séquence**	**Méthodes, moyens pédagogiques**	**Méthode d'évaluation (modalités et supports)**
Groupe 1 8h30- 10h30	120mn	**Débriefer 1ère séquence d'observation sur l'espace accueil**	Les constats : points positifs, points à améliorer : -attitude, communication, solutions proposées	Débriefing oral et synthèse écrite des observations Objectifs individuels de progrès	Paperboard et synthèse
		Se protéger pour minimiser le retentissement psychologique et canaliser son émotivité	**Positionnement du professionnel** La posture professionnelle et le ressenti personnel . Retentissement des phénomènes d'échoïsation sur le savoir- être et savoir-faire	Autodiagnostic Apports théoriques	Analyse individuelle des résultats et commentaire
			Le face à face Trouver la juste distance pour être efficace et se protéger Distinguer empathie et compassion	Test d'empathie	Analyse individuelle des résultats et commentaire
10H30-11h30	60mn		**Observation en espace multi service**	**Grille d'observation**	
Pause déjeuner					
Groupe 2 13h30- 15h30	120mn	**Débriefer 1ère séquence d'observation sur l'espace accueil**	Les constats : points positifs, points à améliorer : -attitude, communication, solutions proposées	Débriefing oral et synthèse écrite des observations Objectifs individuels de progrès	Paperboard et synthèse
		Se protéger pour minimiser le retentissement psychologique et canaliser son émotivité	**Positionnement du professionnel** La posture professionnelle et le ressenti personnel . Retentissement des phénomènes d'échoïsation sur le savoir- être et savoir-faire	Autodiagnostic Apports théoriques	Analyse individuelle des résultats et commentaire
			Le face à face Trouver la juste distance pour être efficace et se protéger Distinguer empathie et compassion	Test d'empathie	Analyse individuelle des résultats et commentaire
15h30-16h30	60mn		**Observation en espace multi service**	**Grille d'observation**	

Déroulé pédagogique jour 3 -« Accompagner les agents CSU vers l'accueil de publics en situation difficiles »					
Horaires		**Objectif pédagogique de la séquence**	**Contenu de la séquence**	**Méthodes, moyens pédagogiques**	**Méthode d'évaluation (modalités et supports)**
Groupe 1 9h00- 11h00	120mn	**Débriefer 2éme séquence d'observation sur l'espace accueil**	Les constats : points positifs, points à améliorer : -attitude, communication, solutions proposées	Débriefing oral et synthèse écrite des observations Objectifs individuels de progrès	Paperboard et synthèse
		Gérer le face à face, rester serein et efficient Communiquer et s'adapter	Montrer sa compréhension et pratiquer l'écoute active	Exercice individuel : réponses aux confidences	Analyse et commentaires
		Utiliser un langage adapté et savoir réagir aux expressions de détresse	S'adapter à son interlocuteur et trouver les mots	Expressions à utiliser : exercice en groupe	Mise en commun et sélection des expressions favorables
		Gérer ses émotions et rester efficace	Savoir rester actif, orienter, proposer les solutions à disposition	Exercices de gestion des émotions (sophrologie) Brainstorming : quelles sont les propositions à disposition des CSU assurant un premier niveau d'accueil ?	Mise en commun
		EVALUER LA FORMATION	**Questionnaire et tour de table**		
11h15-12H00		**SYNTHESE avec le Responsable Accueil**	**Faire le point des 3 journées : difficultés, Apports, objectifs de progrès déterminés**	**Débriefing Formateur/Responsable accueil** **Bilan**	
Pause déjeuner					

Groupe 2 13h30- 15h30	120mn	**Débriefer 2éme séquence d'observation sur l'espace accueil**	Les constats : points positifs, points à améliorer : -attitude, communication, solutions proposées	Débriefing oral et synthèse écrite des observations Objectifs individuels de progrès	Paperboard et synthèse
		Gérer le face à face, rester serein et efficient Communiquer et s'adapter	Montrer sa compréhension et pratiquer l'écoute active	Exercice individuel : réponses aux confidences	Analyse et commentaires
		Utiliser un langage adapté et savoir réagir aux expressions de détresse	S'adapter à son interlocuteur et trouver les mots	Expressions à utiliser : exercice en groupe	Mise en commun et sélection des expressions favorables
		Gérer ses émotions et rester efficace	Savoir rester actif, orienter, proposer les solutions à disposition	Exercices de gestion des émotions (sophrologie)	
		EVALUER LA FORMATION	**Questionnaire et tour de table**	Brainstorming : quelles sont les propositions à disposition des CSU assurant un premier niveau d'accueil ?	Mise en commun

Méthodes mobilisées :

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