

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'échoisation 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'échoisation et émotions		
15h30-16h30	60mn		Observation en espace multi service	Grille d'observation	

EGOC-Caf 35 / Cours des Alliés – 35028 Rennes Cedex 9 – www.egoc.org

Enregistré sous le n° 53350002335 auprès du Préfet de région de Bretagne

N° Siret : 777749375 00021

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	Débriefing 1ère séquence d'observation sur l'espace accueil Se protéger pour minimiser le retentissement psychologique et canaliser son émotion	Les constats : points positifs, points à améliorer : -attitude, communication, solutions proposées Positionnement du professionnel La posture professionnelle et le ressenti personnel . Retentissement des phénomènes d'échoïsation sur le savoir- être et savoir-faire Le face à face Trouver la juste distance pour être efficace et se protéger Distinguer empathie et compassion	Débriefing oral et synthèse écrite des observations Objectifs individuels de progrès Autodiagnostic Apports théoriques Test d'empathie	Paperboard et synthèse Analyse individuelle des résultats et commentaire Analyse individuelle des résultats et commentaire
10h30-11h30	60mn		Observation en espace multi service	Grille d'observation	
Pause déjeuner					
Groupe 2 13h30- 15h30	120mn	Débriefing 1ère séquence d'observation sur l'espace accueil Se protéger pour minimiser le retentissement psychologique et canaliser son émotion	Les constats : points positifs, points à améliorer : -attitude, communication, solutions proposées Positionnement du professionnel La posture professionnelle et le ressenti personnel . Retentissement des phénomènes d'échoïsation sur le savoir- être et savoir-faire Le face à face Trouver la juste distance pour être efficace et se protéger Distinguer empathie et compassion	Débriefing oral et synthèse écrite des observations Objectifs individuels de progrès Autodiagnostic Apports théoriques Test d'empathie	Paperboard et synthèse Analyse individuelle des résultats et commentaire 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	Débriefing 2ème séquence d'observation sur l'espace accueil Gérer le face à face, rester serein et efficace Communiquer et s'adapter Utiliser un langage adapté et savoir réagir aux expressions de détresse Gérer ses émotions et rester efficace EVALUER LA FORMATION	Les constats : points positifs, points à améliorer : -attitude, communication, solutions proposées Montrer sa compréhension et pratiquer l'écoute active S'adapter à son interlocuteur et trouver les mots Savoir rester actif, orienter, proposer les solutions à disposition Questionnaire et tour de table	Débriefing oral et synthèse écrite des observations Objectifs individuels de progrès Exercice individuel : réponses aux confidences Expressions à utiliser : exercice en groupe Exercices de gestion des émotions (sophrologie) Brainstorming : quelles sont les propositions à disposition des CSU assurant un premier niveau d'accueil ?	Paperboard et synthèse Analyse et commentaires Mise en commun et sélection des expressions favorables Mise en commun
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	Débriefing 2ème séquence d'observation sur l'espace accueil Gérer le face à face, rester serein et efficace Communiquer et s'adapter Utiliser un langage adapté et savoir réagir aux expressions de détresse Gérer ses émotions et rester efficace EVALUER LA FORMATION	Les constats : points positifs, points à améliorer : - attitude, communication, solutions proposées Montrer sa compréhension et pratiquer l'écoute active S'adapter à son interlocuteur et trouver les mots Savoir rester actif, orienter, proposer les solutions à disposition Questionnaire et tour de table	Débriefing oral et synthèse écrite des observations Objectifs individuels de progrès Exercice individuel : réponses aux confidences Expressions à utiliser : exercice en groupe Exercices de gestion des émotions (sophrologie) Brainstorming : quelles sont les propositions à disposition des CSU assurant un premier niveau d'accueil ?	Paperboard et synthèse Analyse et commentaires Mise en commun et sélection des expressions favorables 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**