

Public cible :

1 groupe d'agents exerçant
des fonctions d'accueil

Pré-requis :

Exercer des fonctions
d'accueil CAF

Modalités pratiques

Atelier par petit groupe
d'agents

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 :

CHEVALLIER Caroline

Effectif :

1 groupe d'agents CAF

Tarification :

975€ / jour

Partager et analyser ses pratiques professionnelles d'agents exerçant des fonctions d'accueil en CAF

MAJ : Mardi 10 octobre 2023

Objectifs professionnels :

Consolider le professionnalisme des agents d'accueil : générer des pistes d'action et une capacité d'assertivité pour faire face aux situations complexes

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, gestion des émotions
- Favoriser l'harmonisation des pratiques au sein du collectif

Contenu :

Les ateliers d'échange de pratiques, par l'expression de situations vécues, permettent de prendre du recul et de s'enrichir des expériences des autres en questionnant sa propre manière d'agir. Ils ouvrent à la diversité des points de vue et favorisent la solidarité et la transversalité au sein de l'équipe.

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

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.

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

Les échanges peuvent porter sur :

- La posture professionnelle attendue et adéquate : disponibilité, écoute, empathie, neutralité, gestion des émotions
- 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.

Un participant sera sollicité lors de chaque rencontre pour prendre en notes les éléments retenus selon une grille d'observation fournie. Celle-ci sera ensuite complétée par la formatrice puis transmise à l'ensemble du groupe et pourra constituer un répertoire des bonnes pratiques.

Méthodes mobilisées :

Questionnaire individuel transmis aux participants en amont de la formation.

Méthode participative avec apports par les stagiaires de situations concrètes qu'ils souhaitent étudier en priorité.

Travaux en grand groupe et en sous-groupes.

WorldCafé : 3 ateliers (1 atelier = 1 situation) avec une grille de questionnement à compléter - Les stagiaires tournent sur chaque atelier.

Synthèse des travaux de groupes en grand groupe puis activité individuelle avec travail sur un plan d'action et un questionnaire de satisfaction

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