Intra CL

# 2024-Accompagnement service RH face à des agents en difficulté

MAJ : Mardi 17 novembre 2026

## Public

Agents Caf service RH

## Pré-requis

Aucun

## Modalités pratiques

Durée : 1 journée d'intervention
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

## Tarifs

168.00

## Modalités d'animation

En présentiel

## Formateur

Formateur expert

## Effectif

1 groupe de 10 agents Caf maximum

## Taux de satisfaction

NOUVEAU PROGRAMME 2024

## Objectif professionnel

Permettre aux agents RH d'accompagner professionnellement leurs collègues dans des situations personnelles douloureuses.

## Contenu

Cette action a pour objectif de fournir des ressources aux agents afin :
1. de sentir moins démunis dans des situations douloureuses personnelles
2. de travailler les capacité d'écoute et de parole en présence de situations de deuils / douleurs / stress aiguë vécus par les agent.e.s.

Pour chaque séquence proposée, une démarche en 2 étapes sera proposée face aux situations personnelles douloureuses :

**1. ETAPE CONCEPTUELLE**
Séquence 1 :
Obtenir des Informations et conseils sur les étapes du deuil, la grave maladie la perte, la 'fin de'.
Comprendre les conséquences psychiques, émotionnelles, cognitives et sociales d'une telle situation sur la personne concernée directement.
Comprendre l'impact différé sur l'entourage professionnel.
Identifier les stratégies de défenses des agent.e.s et les impacts émotionnels individuels sur le fonctionnement d'un système de groupe.

Séquence 2 :
Appréhender les techniques d'écoute active et de re-formulation des propos.
Connaître les bases de l'intelligence émotionnelle. (Ecouter/entendre n'est pas forcément comprendre.)
Identifier les ressentis d'impuissance et leurs effets sociaux et relationnels.

**2. ETAPE OPERATIONNELLE**

Pour les séquences 1 & 2 :
Favoriser le partage et la mise en mots des agents sur des cas concrets.
Décortiquer des cas passés pour comprendre les points de blocages et leviers pour de futures situations douloureuses vécues par les agents.

**Tarification**

Cout INTRA Caf adhérente : 1 540 € TTC pour 1 journée d'intervention / Coût INTER Caf adhérente : 168 € /agent

**Tarif / Coût stagiaire**

168.00

Apprendre à entendre ce dont l'agent a besoin (distance, maintien du lien), ainsi que les besoins de la structure. Proposer une posture réponse réfléchie et efficiente.
Appréhender les besoins de l'agent.e. et de la structure en terme processus de retour après une longue absence. Favoriser le retour sur le lieu de travail en ayant intégré et résilié le vécu traumatique.
Favoriser la prise de distance tout en restant impliqué avec l'agent.e.

**DEROULEMENT DES SEANCES et DEMARCHE**

Ces séances seront un lieu d'information des concepts sur l'intelligence émotionnelle, l'écoute active, les étapes de deuil et l'accompagnement de manière non thérapeutique ainsi qu'un lieu d'écoute des émotions, un lieu d'expression, de réflexion avec soi-même et entre pairs sur les situations vécues dans le passé.
Ces séances ont aussi pour fonction de permettre une opérationnalisation aux salariés : décrypter leur vécu émotionnel en rapport à des situations passées afin de le mettre à distance et pouvoir énoncer et le formuler de façon actualisée dans de nouvelles situations. L'écoute des pairs et de la consultante thérapeute systémique, l'analyse et les réactions « en écho à ce qui est dit » sont structurantes et permettent de prendre du recul et de dessiner des orientations pour les futures situations.

La trame de travail sera la suivante :

SITUATION :
- vécu émotionnel, relater l'évènement, se mettre en lien avec le vécu / les émotions des autres membres du collectif.

ANALYSE PERSONNELLE du vécu, des ressentis, des conséquences (au travail ou autres sphères éventuellement)

ANALYSE EN GROUPE des faits déroulés et du vécu collectif, ainsi que des conséquences pour les membres du collectif de travail

CONSTRUCTION DE REPONSES PROFESSIONNELLES
Comment accompagner un agent aux émotions liées à un vécu personnel de stress aigu ?

L'analyse plus générale qui en découlera sera structurée autour des questions suivantes :
Décrypter les ressentis, les émotions, l'intensité de ce qui a été vécu par l'agent.
Digérer l'émotionnel (technique d'écoute de soi et d'écoute active de l'autre, étapes de l'intelligence émotionnelle)

Le groupe est donc attendu à :

Questionner, réagir, comprendre
Contribuer à l'avancement et l'approfondissement de la problématique posée.
Construire des réponses en équipe.

L'animatrice du groupe se positionne en guide, garante du cadre méthodologique et de la démarche.
Elle favorise l'expression,
Elle accompagne la réflexion du groupe,
Elle Garantit le respect du cadre,
Elle Garde une posture neutre et distanciée sur les situations
Elle explicite les concepts sous-jacents aux exemples traités et apporte des éléments pédagogiques dans la phase d'élaboration

## Méthodes mobilisées

Le contenu des deux séquences est nourri par les apports conceptuels et par les vécus professionnels des membres du groupe.
Des exercices d'intelligence émotionnelle et d'écoute active/compréhension de soi seront proposés en fin de séance 1 et en séance 2.

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**

---