Intra CL

Renforcer et analyser sa pratique professionnelle en situation d'accueil

MAJ : Mardi 17 novembre 2026

Public

Conseiller de service à l'usager et Gestionnaires Conseil Allocataire

Pré-requis

Pratique préalable de l'accueil des allocataires

Modalités pratiques

Durée : 2 jours soit 14h de formation
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

Modalités d'animation

En présentiel

Formateur

NIVOLLE Catherine

Effectif

1 groupe d'agents Caf

Taux de satisfaction

Pas de session en 2024

Objectif professionnel

- Identifier les caractéristiques du positionnement professionnel attendu dans la pratique de la relation à l'allocataire - Maintenir une qualité relationnelle en situation complexe

Contenu

1er temps : partage de situations vécues à l'accueil et choix par le groupe de 1 à 2 situations pour analyse

Qu'est-ce qui a posé un problème côté agent et allocataire (description)

Quelles conséquences dans la gestion de la relation ? (Éléments déclencheurs)

Quelles interprétations, quels ressentis pour l'agent ? (Analyse de la posture professionnelle)

Si c'était à refaire... (partage d'approches de la situation par les participants)

2ème temps : apports d'éclairages théoriques et méthodologiques sur les temps forts de la relation à l'allocataire

- Les éléments clés de la posture professionnelle à l'accueil : 1ers instants, mise en confiance, les représentations mentales dans la relation à l'allocataire (freins, interprétations, appréhensions)
- Anticiper les situations délicates : principes de base pour un maintien de la relation (reformulation, empathie, interprétations, allier consultation du dossier et échange avec l'allocataire
- Garder la maîtrise d'un entretien en situation complexe (éléments de langage et directivité)

3ème temps : atelier de mises en situation pour une mise en pratique des apports des temps 1 et 2. Cet atelier s'apparente en partie à la technique du théâtre forum. Il s'agit de revisiter les situations afin de mettre en évidence les différentes approches possibles dans leur gestion avec leurs avantages et leurs inconvénients. L'intérêt de cette approche pédagogiques est de mettre en évidence la recette miracle n'existe pas

Tarification

Coût session maximum Caf adhérente : 3 600 € (1 800 € /j maximum)

Tarif / Coût stagiaire

4ème temps : la gestion des émotions dans les situations difficiles (détresse, incivilités répétitives, agressivité, impatience/exigence). Analyse des émotions, des représentations, des valeurs touchées

A l'issu du **2ème jour,** les participants recenseront les pratiques à faire, celles à ne pas faire afin de constituer des fiches mémo simples et synthétiques. Cette production pourra faire l'objet d'un travail de mise en forme finale avec l'encadrement.

A l'issue de ces 2 jours de formation les participants seront en mesure d'évaluer le degré de progression dans la capacité à :

- développer de l'empathie pour comprendre ce qui se joue dans la relation

- repérer les situations les plus chargées émotionnellement

- prendre du recul et s'affirmer positivement et constructivement dans sa fonction

- identifier et utiliser les éléments de langage favorables collectivement

- garder la maîtrise de l'échange en adaptant sa communication

- Mettre à profit les choix possibles d'interaction pour adapter sa posture

Méthodes mobilisées

Pédagogie active et mises en situation

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