

**Intra CL**



**Public**

1 groupe d'agents de la  
Caf 86

**Pré-requis**

Pratiquer l'accueil  
allocataire en niveau 2 :  
rendez-vous et/ou rappel  
téléphonique

**Modalités pratiques**

Durée : 2 jours soit 14  
heures de formation -  
Dates des 5-6 mars  
proposées  
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](http://www.egoc.org)

**Catégorie**

Chantiers locaux  
Présentiel

**Tarifs**

**Modalités d'animation**

Présentiel

**Formateur**

NIVOLLE Catherine

**Effectif**

1 groupe d'agents de la

## 2024-La posture du technicien - Caf 86

MAJ : Mercredi 20 mai 2026

### Objectif professionnel

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

### Contenu

#### Module 1 (2 jours)

Nous proposons d'articuler cette action de formation en 4 ateliers d'une demi-journée correspondant aux 4 objectifs exposés dans le cahier des charges

Atelier 1 : 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)

Atelier 2 : garder la maîtrise d'un entretien : se monter pédagogue et savoir mener l'entretien avec méthode (éléments de langage et directivité)

Atelier 3 : développer ses aptitudes en termes de savoir être : disponibilité, bienveillance, écoute active, neutralité et empathie

Atelier 4 : Gérer ses émotions et se distancier avec bienveillance (empathie/compassion)

### DEROULEMENT

Nous proposons de séquencer les 4 ateliers par demi-journée en 4 temps :

#### **1er temps 15 mn**

Introduction à la thématique de l'atelier  
Méthodologie : selon le l'atelier, partages d'expériences et échanges de pratique, test d'auto-positionnement, brainstorming, quizz.  
Apports méthodologiques et pratiques, notions sociologiques de base

#### **2ème temps (30 mn)**

Apports méthodologiques et pratiques, notions sociologiques de base adaptée à la thématique de l'atelier.  
Ce temps privilégie la prise de hauteur et l'acquisition de connaissances pour apprendre à contextualiser et mettre à distance les représentations.

Caf 86

### Taux de satisfaction

### Tarification

Coût jour Caf adhérente : 1  
200 € TTC frais compris

### Tarif / Coût stagiaire

**3ème temps (2h)** : exercices de mise en pratique à adaptés selon les ateliers

Mises en situation

Les situations seront choisies par les participants afin de répondre à leurs attentes et également proposées par le formateur afin de travailler la notion de « gestion de l'imprévu ».

Deux axes d'analyse des jeux de rôle seront proposés aux participants pour gagner en rythme en qualité de production :

- ce qu'il faut faire
- ce qu'il ne faut pas faire

#### Objectifs des simulations

- Se mettre à la place de l'allocataire
- distinguer l'implicite de l'explicite : intérêt du questionnement
- Donner du sens et faire des liens : distinguer le contexte de la demande
- Lever les résistances à la reformulation et au questionnement : gain de temps
- Identifier son état émotionnel

Analyse critique en sous-groupes d'un script et d'un film « entretien sur rendez-vous :

- Efficience de la posture
- Bonnes formulations
- Écoute et méta communication
- Mesure des indices de la neutralité

Réflexion en sous-groupes et partage d'expériences et de ressentis, cartes mentales sur les écueils, les postures et leur expression

#### **4ème temps (30 mn)**

Pour chaque thématique d'atelier, un groupe sera constitué  
Suite au débriefing des mises en situation, et des apports autres, les participants recenseront des éléments constitutifs des 2 axes (à faire, 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

A l'issue de cette formation, un bilan est réalisé sous la responsabilité du

formateur. Lors de ce bilan, la présence d'un cadre référent est souhaitée. A l'issue de cette action, une procédure d'évaluation permettant d'apprécier la qualité de la prestation (et des intervenants) et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux assignés sera mise en œuvre. Ces fiches seront renseignées par les participants sous la responsabilité du prestataire et transmis par ses soins à l'EGOC.

Dans le cadre de cette action nous vous proposons de co construire la grille d'évaluation afin qu'elle réponde aux besoins et attentes des participants et puisse être exploitée à froid par les managers.

Une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action sera remise aux stagiaires à l'issue de la formation.

### **Module 2 en option : 1 jour à distance de 2 mois**

Nous proposons l'organisation d'un retour d'expériences sur ½ journée, en 2 groupes

#### Objectifs

- Faire le point sur les techniques apprises lors de la formation « La posture du technicien »
- Approfondir et consolider ses acquis sur les apports du module 1
- Gagner en confiance dans sa pratique

#### État des lieux et analyse des pratiques

- Depuis la formation, quelles sont les actions que vous avez mises en œuvre ? Quels sont les résultats : succès et échecs ?
- Échanger sur les situations difficiles rencontrées depuis la formation
- Quelle(s) mise(s) en pratique, dans quelle(s) situation(s) et quel(s) contexte(s) ?
- Comprendre les difficultés rencontrées
- Qu'est-ce qui a facilité la gestion de la relation, qu'est-ce qui a fonctionné ?
- Qu'est-ce qui est à approfondir, à consolider ?

#### Approfondissement des apports du module 1

- Faire le point sur les outils acquis lors de la formation « Outils de médiation pour non spécialiste » : reformulation, recadrage, questionnement...
- Identifier les freins à l'utilisation de certains outils et à leur mise en place
- Quels sont ceux qui fonctionnent et pourquoi ?

### **Méthodes mobilisées**

Méthodologie : exercice de co-développement : à partir de situations difficiles vécues par les participants, il s'agit d'analyser les faits et de repenser aux outils et méthodes acquises pour trouver collectivement des solutions concrètes à leur problématique

#### Méthodes pédagogiques

- Active et participative
- Apports théoriques
- Jeux et exercices pratiques en groupe
- Quizz et vidéos
- Analyse de situations professionnelles par des 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:



Entente du **G**rand **O**uest et du **C**entre  
pour le perfectionnement des personnels  
des caisses d'Allocations familiales

---

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**

---