Intra CL

Public

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

Formateur

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

Relation de service : la posture du technicien

MAJ : Mercredi 18 novembre 2026

Objectif professionnel

Adopter une posture adaptée en fonction des typologies d'allocataires et maintenir une qualité relationnelle en situation complexe

Contenu

800x600

Normal
0

21

false
false
false

FR
X-NONE
X-NONE

MicrosoftInternetExplorer4

/* Style Definitions */
table.MsoNormalTable
{mso-style-name:"Tableau Normal";
mso-tstyle-rowband-size:0;
mso-tstyle-colband-size:0;
mso-style-noshow:yes;
mso-style-priority:99;
mso-style-parent:"";
mso-padding-alt:0cm 5.4pt 0cm 5.4pt;
mso-para-margin:0cm;
mso-para-margin-bottom:.0001pt;
mso-pagination:widow-orphan;
font-size:10.0pt;
font-family:"Times New Roman",serif;}

PRECONISATIONS

En amont de la formation, prendre connaissance du protocole d'accueil et

des consignes données aux agents en cas d'agressivités verbales et physiques

Prévoir l'ouverture et la fermeture de la formation par un encadrant de l'équipe « Accueil »

A l'issue 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.

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

Atelier 2 : garder la maîtrise d'un entretien dans le temps imparti en situation compliquée

Atelier 3 : Savoir faire face à un public atypique : handicap, détresse sociale…

Atelier 4 : Savoir aller au-devant d'un allocataire au comportement irrationnel : drogue, manque d'hygiène, agitation mentale…

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.

3ème temps (2h)

- Enchainement de 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 ».
- L'animateur guidera le choix des participants afin de veiller à une sélection de situation adaptées et conforme à la thématique pour chaque l'atelier.
- Une grille d'observation sur les axes « verbal/non verbal » sera remise aux agents pour leur

faciliter l'analyse des situations. Par binôme, ils se concentreront sur un nombre de critères

restreints à observer pour chaque situation afin de favoriser le débriefing/échanges/conseils.

- 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

3ème temps (30 mn)

- Pour chaque thématique d'atelier, un groupe sera constitué
- Suite au débriefing des mises en situation, les participants recenseront des éléments constitutifs des 2 axes (à faire, à ne pas faire) afin de constituer des fiches mémo simples et synthétiques. Les modalités de présentation, de formalisation pourront être validées en amont de la formation. Ainsi 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

Module 2 - 1 jour à distance

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

Etat 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

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. *Séquence 1: Mettre à profit l'intersession pour un partage d'expériences*

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
