

Intra CL

Public

1 groupe de CSU et
Cadres

Pré-requis

Aucun pré-requis

Modalités pratiques

Pas de coût pédagogique
- Expérimentation prise en
charge par l'EGOC
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

Chantiers locaux

Tarifs

0.00

Modalités d'animation

En présentiel

Formateur

NIVOLLE Catherine

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

0.00

Professionaliser les agents en situation d'accueil à fin d'expérimentation - CAF 14

MAJ : Mercredi 20 mai 2026

Objectif professionnel

Expérimenter un module de formation visant à professionnaliser les agents
en situation d'accueil

Contenu

es

**1^{er} temps (1 jour) : ingénierie et co-construction avec la Compagnie
d'improvisation théâtrale des 2 jours de formation à partir du programme
« Accueil en espace multi services**

Ce travail de co construction va permettre d'allier notre connaissance des
contextes d'accueil en Caf, notre pratique d'animation du module de 2 jours
avec l'approche ludique proposée par les techniques du théâtre
d'improvisation. Notre animation est déjà très axée sur les jeux de rôles.
Cette nouvelle modalité favorisera la participation des agents et le sens à
donner à ce type d'entraînement.

Ce travail de collaboration va permettre :

- une découverte réciproque de nos champs d'intervention dans le
contexte d'accueil (Egoc et Macédoine)
- l'identification des profils allocataires et des principales difficultés des
agents
- la mise en cohérence du contenu de formation avec l'association du
théâtre d'improvisation : chaque séquence du module fera l'objet d'un
échange sur les compétences et les qualités à développer par les
agents
- l'identification des mises en situation à dérouler avec le groupe en lien
avec les objectifs pédagogiques
- le rythme et le séquençage du module afin d'alterner de façon
dynamique les apports et techniques de communication avec
l'entraînement et l'expérimentation (théâtre).
- les modalités de co animation

Le programme de formation permet de maintenir le fil rouge et l'atteinte des objectifs pédagogiques. Pour autant, le travail de co construction doit favoriser la créativité et le lien entre la pédagogie et le jeu.

Au terme de la séance de travail, le module sera illustré de plusieurs scénettes par séquence. Il sera intéressant, entre autres, de faire se succéder des mises en situation qui mettent en évidence ce qui relève de l'accueil réussi et de l'accueil raté. Cette approche favorise le lâché prise des agents et renforce l'effet miroir attendu.

2^{ème} temps (2 jours) : co animation sur 2 jours à partir de mises en situation .

2 jours, les 21-22 septembre 2021 à 9 H 00 - - LE WIP - Rue des Ateliers - 14 460 COLOMBELLES – Co-animation Catherine NIVOLLE et Ludovic DUSCHENE

Objectifs

- Renforcer les compétences à développer à l'accueil pour une prise en charge de qualité et professionnelle
- Identifier les éléments fondamentaux à renvoyer en termes d'image : posture et expression verbale
- Accompagner les agents dans un processus de changement de posture : conforter leurs acquis et leur faire prendre conscience des axes de progrès

Généralement, les agents expriment des réticences lorsque vient le temps des mises en situation au cours du module de formation :

- « C'est pas la réalité »
- « Je vais pas être moi-même »
- « Je suis pas comédien »

La co animation avec la Compagnie de théâtre va permettre de lever ces freins grâce à une approche décalée car moins connotée « formation ». Cette situation favorisera la prise de distance des agents face à leur vécu sur le terrain. Ils bénéficieront d'approches différentes (formateur/comédien) pour décrypter ce qui se joue dans les différents temps de la prise en charge d'un allocataire :

- Les 1ers intants
- Comment entrer en relation avec l'allocataire avant de l'installer devant le PC
- La qualité d'écoute, de prise en compte
- La bienveillance, la patience, la compréhension des attentes
- Le développement de l'autonomie avec une attitude aidante
- Le conseil et l'orientation au-delà de la réponse de niveau 1

L'enjeu est de (re)donner du sens à l'accueil en espace multi services et de (re)définir avec les agents en quoi consiste leur rôle. Le temps passant, la tendance consiste à concentrer leur activité à un « question/réponse » réducteur. A chaque étape de la prise en charge de l'allocataire, les exercices de mises en situation doivent les aider à dépasser ce stade en identifiant les éléments verbaux et non verbaux qui faciliteront la relation à l'allocataire, une écoute de qualité et une bonne compréhension réciproque.

Les axes de travail prioritaires :

- expérimenter et mieux comprendre la notion d'empathie. Les agents l'évoquent en faisant référence aux deux extrêmes : « je suis trop gentil » ou « Moi je me laisse pas avoir et je reste distant ».

Cette notion est centrale à la fonction de CSU et les mises en situation doivent aider à sa compréhension et aux limites qu'elle implique : tester la bonne distance

- identifier les représentations que les agents ont des allocataires et les mettre à profit pour évoquer la neutralité, la subjectivité, le jugement...
- les éléments de langage : du langage commun et parfois familier les amener à un langage « service » tourné vers l'allocataire »
- Les attitudes et le non verbal en général : les agents travaillent dans un espace ouvert dans lequel les allocataires sont parfois en attente et donc en observation. L'image corporelle fait partie de la qualité d'accueil et à ce titre le non verbal tiendra une place déterminante dans les exercices de mises en situation proposés.

3^{ème} temps (1 jour) : élaboration de 4/5 scénettes avec un groupe de volontaires (cadres et agents)

1 jour, le 23 septembre 2021 à 9 H 00 - MJC Le Sillon - 1 rue d'Isigny - 14 000 CAEN - – Co-animation Catherine NIVOLLE et Ludovic DUSCHENE

L'appel à volontariat et la participation de l'encadrement permettra une sélection concertée et représentative des difficultés les plus récurrentes rencontrées à l'accueil. Le choix de 4/5 scénettes se fera au regard des temps forts vécus par les agents au cours des 2 jours qui auront précédés.

Une préconisation : veiller à ce que les situations choisies ne se concentrent pas sur des situations conflictuelles. Dans ce cas, la pratique de l'agent est éclipsée au profit du comportement de l'allocataire. La remise en question sur la posture professionnelle attendue s'en trouve altérée.

Déroulement :

- Identifier des notions phares retenues par les agents
- Partager ces notions avec l'encadrement : les agents témoignent de leur expérience des 2 jours de mises en situation
- Sélection de 4/5 scénettes : elles devront répondre chacune aux questions suivantes

Quelle est la notion abordée ?

En quoi elle pose problème ?

Qu'est ce qu'on veut tester ?

Pour quel résultat/bénéfice ? (agents et allocataires)

L'expérimentation et l'entraînement aideront à affiner les choix et leur finalité.

4^{ème} temps (0,5j) : animation des scénettes devant un public dans la cadre d'un forum

½ jour, le 24 septembre matin au Centre socio-culturel du Chemin Vert avec l'ensemble de l'équipe.

Ce temps de représentation doit être un temps de témoignage et de partage sur les particularités de l'accueil en Caf. Quelques soient les types d'accueil (multi services ou RDV) les situations rencontrées restent similaires. Cette phase du dispositif présente l'avantage pour les agents volontaires de s'être impliqués dans le choix des situations à jouer et d'en être ensuite spectateurs. Nous préconisons de définir un mode de participation du public

afin de le rendre également partie prenante dans la réalisation des scènettes par Macédoine. Ainsi, ceux qui le souhaitent pourrons intervenir et être plus que des spectateurs.

Avec l'accord des agents, il serait intéressant de les accompagner pour animer eux-mêmes ce temps « forum » : présentation des scènettes, interaction avec le public.

5^{ème} temps (1 jour): Date à définir

debriefing et analyse collective (0,5j)

Avec le groupe constitué pour le choix des mises en situation, il s'agira d'identifier :

- les acquis initiaux de l'équipe
- les axes de progrès qui sont devenus des acquis tout au long de la formation
- les axes de progrès à maintenir en objectif d'amélioration dans les pratiques

Afin de mettre à profit la dynamique apportée par ce dispositif, un plan d'action sera formalisé par les agents et les cadres. Les animateurs guideront les choix qui seront faits afin de le rendre à la fois simple et efficace. Là encore, la créativité aura sa place pour imaginer des modalités motivantes et dynamiques.

réajustement du module de 2 jours (0,5 jour)

Le module sera réajusté par l'intervenante Egoc en exploitant chaque phase du dispositif depuis son commencement:

ce qui est maintenu

ce qui est modifié

ce qui est supprimé

ce qui est ajouté

Le réajustement fera l'objet d'une validation croisée avec les agents, les cadres et l'Association Macédoine. La co construction doit rester constante

dans le dispositif afin de maintenir son format innovant dans lequel la participation, l'implication et l'expérimentation donnent tout son sens. Par ailleurs ce module doit s'inscrire dans le projet de réflexion de l'accueil de la Caf du Calvados. Son adaptation au contexte et à l'équipe Accueil de Caen ne peut qu'y contribuer.

Méthodes mobilisées

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



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

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**
