Intra CL

Public

1 groupe d'agents d'accueil et de CSU de la CAF de l'Indre

Modalités pratiques

1 jour soit 7 heures 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

1200.00

Modalités d'animation

Formateur

CHARTIER Gwenaël

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

1200.00

2020 - Groupe de parole - CAF 36

MAJ : Mardi 24 novembre 2026

Contenu

ANNEXE 1 A LA CONVENTION EGOC / CAF de l'INDRE - N°5/20

Programme Formation

« Groupe de parole sur la communication et la posture à adopter

dans la relation aux allocataires »

Intervenante : Gwenaël CHARTIER

Durée - Dates : **1 jour, le 13 mars 2020 -** Toute journée supplémentaire fera l'objet d'un avenant.

Horaires : **9h à 17h**, *soit 7 heures de formation / jour*

Lieu **: Siège de la CAF de Châteauroux – Salle LACAN**

1. Contexte de la mission

La CAF de Châteauroux souhaite engager un groupe de parole sur la communication et la posture à adopter lorsque les agents font face à des allocataires se montrant autoritaires, méprisants ou tenant des propos incohérents. En effet, ces propos d'allocataires peuvent les toucher et les laisser démunis. Ils peuvent aussi ressentir un certain stress notamment, si ces situations se répètent.

Pouvoir échanger entre pairs sur ces situations, exprimer ses ressentis, accepter que ceux-ci puissent être différents des collègues et permettre aux agents de réfléchir aux conditions pour développer de bonnes relations avec les allocataires sont les objectifs que se fixent les hiérarchiques de la Caf de Châteauroux.

Chaque professionnel peut être confronté à une situation difficile qui

vient interroger ou questionner sa posture professionnelle. La mise en place de temps d'échange, de partage et d'analyse sous la forme d'un groupe de parole permet d'exposer la situation, de bénéficier d'éclairages et ainsi faire expérience. Ce groupe de parole peut ainsi être un lieu de soutien, d'entraide et de ressources pour développer des manières d'agir.

2. Public concerné

Cette action de formation est à destination d'un groupe d'agents d'accueil et de CSU.

3. Objectifs

Sur la base des expériences des agents, où chacun travaille sur les préoccupations des autres, les situations difficiles rencontrées, le groupe offre un temps et un cadre privilégié pour :

- Exprimer ses ressentis face à des propos autoritaires, méprisants ou incohérents
- Comprendre les fonctionnements des allocataires
- Apprendre à mettre à distance les émotions négatives des allocataires
- Bénéficier de la puissance créative du travail collectif ouvrant des perspectives nouvelles permettant d'être davantage animé/outillé pour mieux communiquer face à ces propos
- Approfondir sur le plan théorique, la communication non violente, bienveillante, la gestion de conflit et la médiation, la posture de l'agent lors de l'échange avec l'allocataire (posture basse, écoute, absence de jugement, ...) et la clôture de l'entretien.

Le dispositif d'accompagnement proposé permet de :

Prendre conscience de sa manière d'agir

Explorer et éclairer les situations avec une méthodologie de recherche en sciences humaines et des références à des cadres théoriques multiples

Exprimer et accueillir les émotions

Avancer dans l'élaboration de nouveaux « possibles » et/ou dans des réponses à apporter

Mutualiser et développer les savoirs, savoir-faire et savoir être

Favoriser la coopération autour de ces problématiques

Développer sa capacité d'agir.

Tout au long de ce travail, chacun développe sa posture de réflexion et d'analyse sur ce qu'il fait, comment il le fait. L'idée est de permettre aux membres du groupe d'explorer d'autres modes de communication avec les allocataires.

A plus long terme, les membres du groupe se vivent davantage reliés et peuvent développer ou renforcer des relations d'entraide chaque fois que nécessaire.

En définitive, le but poursuivi est d'aider chacun des participants à :

_ Repérer et convoquer les ressources possibles,

_ Être plus compétent dans la relation et la communication avec les allocataires,

_ Être plus assuré, confiant

_ Être davantage en relation avec ses pairs,

_ Être personne ressource entre pairs,

_ Développer des attitudes et savoir-faire pour agir plus efficacement dans sa posture face à l'allocataire.

4. Contenu

Animé sous forme d'un groupe de parole et, en partant de l'expérimentation conduite, le contenu proposé est envisagé ainsi :

Le cadre, les règles et l'éthique liés au fonctionnement de cet espace de travail

La posture du partage d'expérience dans l'accompagnement entre pairs (attitudes fondamentales)

L'exploration et le point sur les besoins : évènements saillants, situations difficiles/délicates, retour d'expériences

L'inventaire des besoins d'approfondissement en termes d'outils, de méthodes et d'apports théoriques spécifiques à la thématique des relations sociales

Les situations concrètes à travailler

Le partage d'expérience, l'identification des manières d'agir, la confrontation et l'analyse des situations vécues

Les apports théoriques et éclairages complémentaires de l'animateur, reliés aux thématiques énoncées et à celles apportées par les participants.

5. Démarche d'intervention / Méthodologie proposées

5.1. Présentation globale

L'accompagnement proposé est fondé sur l'analyse d'expériences professionnelles, de situations de travail issues du quotidien des agents. Le matériel, apporté par les participants, a donc trait à leur métier, leur pratique et à leur quotidien.

Chaque participant s'engage dans l'apport de situations professionnelles. C'est le participant qui choisit ce qui va être travaillé et non l'animateur. Par contre, le formateur amène des grilles/outils de lecture et d'analyse, une approche conceptuelle avec des notions théoriques qui viendront éclairer et/ou illustrer les situations de travail.

En effet, l'objectif est de permettre aux participants de questionner les pratiques professionnelles et de faciliter le « pas de côté » pour agir autrement, imaginer de nouveaux possibles d'action, à partir d'une analyse de situations professionnelles, d'un partage d'expérience et d'apports théoriques.

Ainsi, chaque professionnel apporte une problématique, à laquelle il est confronté, à traiter à partir d'une situation de travail. La démarche repose sur la prise de distance face à la problématique, voire sa résolution, et la détection d'éventuels dysfonctionnements. Le groupe accompagne à tour de rôle chaque membre pour l'aider à clarifier la situation clef et à progresser. Chacun apporte alors un soutien en termes d'éclairage, de pistes de compréhension, de conseils et de mode d'intervention. L'animateur veille au respect du cadre et de la méthodologie proposée. Il apporte également un apport théorique et un éclairage complémentaire.

Lors de la séance, doivent être respectés : la confidentialité, l'assiduité des participants, le respect de la parole, les désaccords, l'écoute et la critique constructive. Ces principes sont incontournables pour qu'une véritable analyse des situations professionnelles ait lieu dans un cadre sécurisé. Ainsi, l'accompagnement pourra faire ressource pour chaque participant.

5.2. Méthode pédagogique

La pédagogie s'appuie sur l'alternance d'apports théoriques et d'étude de cas concrets.

Les exercices et les échanges permettent de conforter leur pratique de l'écoute et de travailler sur leur qualité de présence. L'interaction entre les participants est affirmée dans cette démarche pédagogique.

La méthode d'animation s'appuie sur 4 grandes séquences pédagogiques :

- Une séquence de confrontation et d'échanges en petits groupes et/ou en grand groupe, à partir de l'expérience et des situations apportées par les participants (expression et accueil des différents points de vue)
- Une séquence d'apports théoriques et méthodologiques
- Une séquence d'analyse et de commentaires, relayée par les apports théoriques ou méthodologiques de l'animateur
- Une séquence de capitalisation par un temps d'approfondissements ou de formalisation sur la thématique travaillée avec rappel des éléments saillants des apports théoriques et pratiques, des apports des expériences et des pistes d'évolution envisagées.

Compte tenu de la spécificité de cette formation, les modalités pédagogiques et certains types de contenus seront réajustés au fur et à mesure des besoins et de la progression des participants.

6. Intervenante

Gwenaël CHARTIER - Psycho-sociologue du travail

7 Principes de positionnement

Le rôle de l'intervenante consiste à accompagner les participantes dans l'identification de sa posture, dans la relation qu'il tisse avec l'allocataire.

Elle est le garant du cadre des échanges pour autoriser une parole

libre dans l'écoute et le respect de chacun. Elle veille au respect du cadre et de la méthodologie proposée.

En fonction de l'évolution du groupe, ses attitudes peuvent varier entre des moments ponctuels de "position haute" dans le savoir et des moments de "position basse" dans le non-savoir.

8. Modalités d'évaluation de la formation

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.

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 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