Intra CL

Public

1 groupe de 9 référents de la Caf de Poitiers

Modalités pratiques

4 jours soit 28 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

4000.00

Modalités d'animation

Formateur

NIVOLLE Catherine

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

4000.00

2019- Référents techniques - CAF 86

MAJ : Mercredi 18 novembre 2026

Contenu

Formation « Référents techniques »

Intervenant : **Catherine NIVOLLE**

Durée – Dates - Horaires : **4 jours** - De 9h à 17h, soit 7 heures de formation

- jours 1 et 2 : mardi **1er octobre** et mercredi **2 octobre** 2019

- jours 3 et 4 : jeudi 16 janvier et vendredi 17 janvier 2020

Lieu : **Poitiers**, au siège de l'organisme, - 41 rue du Touffenet – 5ème étage

Public : 1 groupe de **9 référents techniques** de la caf de la Vienne. Effectif validé par une feuille d'émargement.

Contexte

Une organisation nouvelle en territoire a modifié le positionnement de l'agent de maîtrise et du référent technique. Aujourd'hui les techniciens et travailleurs sociaux interviennent sur 4 territoires. Un responsable territoire et son adjoint assurent l'animation et l'encadrement des agents sur chacun d'eux. Les missions des référents techniques redéfinies doivent permettre au technicien de gagner du temps sur la gestion des dossiers complexes.

La finalité réside dans l'engagement des caf à gagner en productivité

Les référents techniques ont une vision claire de leurs missions, elle est plus floue pour les techniciens. Ces derniers sollicitent beaucoup les référents techniques qui de ce fait ont une vision de leur activité en discontinu : ils passent du « du coq à l'âne » et perdent en distanciation et en vision globale de mission

Objectifs

Identifier le positionnement adéquat du référent technique vis à vis de l'agent et des responsable

Gagner en autonomie par l'affirmation de soi, l'argumentation et la négociation tout en restant les garants des procédures et consignes de travail collectives

Perfectionner le Rendre compte des réunions techniques notamment, par écrit et oralement en instaurant des pratiques homogènes

Optimiser son temps et les priorités en résistant à la pression des techniciens et en favorisant leur autonomie.

Développer des compétences relationnelles interpersonnelles et vers les équipes notamment dans les échanges plus délicats Etre force de proposition pour améliorer les process (procédures, circuits de travail)

Contenu

<u>Séquence 1</u> : Eclaircir et renforcer le positionnement du référent technique

Ü les activités récurrentes et les activités ponctuelles
Ü quels freins pour quelles activités et recherche collective des causes
Ü identification des conséquences à ces freins en termes de dysfonctionnement organisationnel et/ou de management
Ü attentes en termes d'amélioration et conditions de réussite
Ü recherche de nouvelles pratiques permettant de lever les résistances
Ü formalisation d'actions concrètes vers les agents et vers le n+1

Participation des n+1:

Ce premier temps de formation est l'opportunité de faire travailler ensemble les référents techniques et leur responsable afin de partir d'axes de travail communs, validés de part et d'autre et donnant du sens et de la motivation pour la suite de l'action. Nous pourrons le cas échéant nous appuyer sur le contenu du questionnaire que nous utilisons pour préparer les sessions régionales.

Ce travail sera prolongé par des travaux en sous-groupes pour permettre aux référents techniques d'échanger sur leurs pratiques à partir de la production de la matinée.

Ü Exposé et analyse des situations individuelles de travail choisies par chaque participant

- Ø facteurs de réussite
- Ø difficultés rencontrées et moyens de les contourner
- Ø identification des bénéfices et avantages de la pratique nouvelle

Ü Elaboration de la typologie des nouvelles pratiques à faire évoluer et apports de concepts et outils pour en favoriser une appropriation pérenne

Séquence 2 : Améliorer et homogénéiser la communication à destination des agents

- Ü pédagogie des messages : le faire passer auprès des agents à l'écrit et à l'oral
- Ü traduction du langage d'expert
- Ü comment rendre lisibles les procédures ?
- Ü s'affirmer dans la prise de parole devant un groupe

Nous abordons cette séquence en exploitant des outils de travail internes (note interne, compte rendu réunion) de façon à proposer aux participants des exercices de mise en situation au plus près de la réalité aussi bien sur le plan de l'écrit que de l'oral. Des travaux en sous-groupes permettent la mise en commun de la production et la formalisation finale de supports harmonisés

A l'issu de ces séquences des objectifs de travail individuels seront formalisés pour chaque participant.

Ils en rendront compte à leur encadrant et valideront avec eux les outils et/ou supports créés en formation

Séquence 3 : Retour sur les travaux intersessions (jusqu'à la pause)

Chaque agent rend compte de l'évaluation qu'il fait de son travail d'intersession

- Ü Niveau de réalisation
- Ü Effets vers les agents et le n+1
- Ü Freins à la mise en œuvre
- Ü Suggestions qui en résultent pour renforcer, améliorer, modifier la pratique

Séquences 4 : Les fondamentaux de la qualité relationnelle

Rappels des bases de la communication interpersonnelle

- Ü Attitude d'écoute adaptée
- Ü Les techniques de reformulation
- Ü Le questionnement : savoir poser des questions, savoir y répondre
- Ü Choix des mots et expressions et l'impact sur l'interlocuteur
- Ü Les conditions pour développer de l'assertivité

Favoriser en continu un climat de confiance

- Ü les opportunités au quotidien de contacts positifs et constructifs
- Ü comprendre et s'entraîner au langage proactif (contraire : réactif)
- Ü donner des réponses en s'affirmant positivement
- Ü les temps et moyens pour faire passer des messages/informations individuellement et collectivement

Notre connaissance de la fonction de référent technique nous permet

de constater que cette thématique fait partie des attentes fortes des agents. Leur positionnement intermédiaire les conduit à se trouver dans des situations délicates auprès des agents où la question est « quels mots pour le dire ? »

Séquence 5 : Positionnement vers le n+1 : rendre compte et être force de proposition

- Ü Rendre compte de façon précise et factuelle
- Ü Faire la part entre les faits, les opinions et les ressentis
- Ü Préparer les éléments dans une situation de rendre compte plus spécifique avant l'entretien avec le n+1
- Ü Identifier les éléments renforçant sa propre crédibilité
- Ü Valoriser les remontées « terrain » des agents en mesurant leur pertinence et leur impact dans l'activité quotidienne

Cette séquence doit permettre aux référents techniques de mettre à profit leur travail en lien direct avec le terrain dans le cadre de leur collaboration avec l'encadrant qui en est plus éloigné.

Son rôle de lien, d'intermédiaire s'en trouve éclairci ainsi que les limites entre « je fais remonter » et « l'encadrement gère »

BILAN

Evaluation à chaud

Identification d'objectifs de travail individuels et collectifs

La présence des n+1 (présents au premier jour) à ce bilan permettra aux agents de rendre compte du travail réalisé (durée 30 environ)

Méthodes pédagogiques

- Ü S'appuyer sur une réflexion partagée, à partir des missions et compétences de la fonction
- Ü Favoriser l'analyse des pratiques et s'ancre dans l'expérience
- Ü Faciliter des décisions et mises en pratique concrètes
- Ü Apporter les connaissances méthodologiques et conceptuelles au fur et à mesure des travaux sur des sujets tels que :

- La compétence, comment l'analyser et la mettre en objectif
- La résolution de problème
- La gestion de l'information : que dire à qui, comment, pour que chacun trouve sa bonne place lors d'une évolution
- La communication orale et écrite : comment dire les choses pour qu'elles soient entendues et comprises
- L'animation d'un groupe

Intervenant

Catherine NIVOLLE

Modalités d'évaluation et sanction 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.

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

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
