Intra CL

Public

6 agents de la caf 35-37-76
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

Berthy Claudine

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

2019- OMEGA - Expérimentation : Accompagner le partenaire et rester proactif face aux changements - CAF 35-37-76

MAJ : Mercredi 18 novembre 2026

Contenu

« OMEGA et l'évolution professionnelle des techniciens AFC »

Accompagner le partenaire et rester proactif face aux changements

FINALITES de la FORMATION

- Favoriser l'adaptation des techniciens AFC à leurs nouvelles fonctions et au nouvel outil « OMEGA » et les aider à adopter la posture *proactive* attendue dans leurs relations avec les partenaires

OBJECTIFS de la FORMATION

- Définir les modalités d'un positionnement professionnel « proactif » en fonction du profil de partenaire
- Renforce ses compétences **professionnelles pour instaurer une relation d'accompagnement efficace et satisfaisante**

CONTENU ET DEROULEMENT de la FORMATION

La nouvelle fonction des techniciens AFC es les postures attendues : réflexion en sous- groupes

Les profils partenaires : analyse de l'autonomie, des besoins et des postures attendues

Apports pédagogiques :

Les bases de la communication et l'entretien par téléphone : les étapes et les attitudes pertinentes

Les compétences attendues pour bien accompagner

- Qu'est-ce que l'accompagnement et quel positionnement mettre en place ?
- Savoir écouter, reformuler pour manifester son empathie et vérifier la bonne compréhension
- Savoir explorer, poser les bonnes questions et savoir méta-communiquer
- Savoir positiver et se montrer constructif : de l'importance des mots et des formules
- Le langage persuasif et efficace
- Savoir expliquer et se montrer pédagogue
    - Les actions concrètes de la communication pédagogique
    - Rassurer et mettre en confiance
- Répondre aux sollicitations des partenaires et bien argumenter :
    - La gestion des objections
    - Savoir répondre avec pertinence aux critiques du partenaire et à l'agressivité
    - Comment réagir aux accusations, menaces, aux comparaisons et autres réactions de défenses
    - Rester assertif, ne pas se justifier…utiliser la technique du contrat « ou/ou », utiliser le « je »
    - Savoir conclure un entretien quand c'est nécessaire
- Prendre l'initiative du contact après étude du dossier

PARTICIPANTS

Techniciens AFC : 10 personnes maximum

Module expérimental

MODALITES PEDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives : apports notionnels et méthodologiques et exercices pratiques. Jeux de rôles
- Réflexion en sous-groupes sur l'adaptation aux évolutions de la fonction

Remise d'une documentation complète à chaque participant

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