Intra CL

**Public**

1 groupe d'agents CSU de la Caf de Macon

**Modalités pratiques**

0.5 jours soit 3.5 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**

**Modalités d'animation**

**Formateur**

NIVOLLE Catherine

**Effectif**

**Taux de satisfaction**

**Tarif / Coût stagiaire**

# 2019- Renforcer la posture des agents en relation avec les allocataires - Analyse de pratique - 3ème grpe - CAF 71

MAJ : Mercredi 18 novembre 2026

## Contenu

***ANNEXE 1 A LA CONVENTION EGOC / CAF de Saône et Loire N°29/19***

**[Suite Avenant 1-2017 et à la convention de formation n° 52/17 du 5 mai 2017]**

Programme

**« Renforcer la posture des agents en relation avec les allocataires »**

**Analyse de la pratique**

Intervenant **: Catherine NIVOLLE**

Durée – Dates : **2,5 j** soit **5 demi-journées** (5 groupes) les **22 mai, 23 mai, 24 mai matin 2019 -** Toute journée supplémentaire fera l'objet d'un avenant.

Horaires : **9h-12h30 et 13h30-17h**, *soit 7 heures de formation / jour*

Lieu **: MACON** – Salle mise à disposition par Caf de Saône-et-Loire – Siège de la Caf – 177 rue de Paris

Public : Groupe d'agents CSU de la Caf de Saône-et-Loire – Effectif validé par une feuille de présence

Contexte de la mission

L'équipe CSU de Macon, siège de la Caf de Saône et Loire, a été formée aux pratiques en espace libre-service selon 2 axes :

- 1 journée de formation au 1er semestre 2017 et un temps d'accompagnement en situation de travail au deuxième semestre.

- Une séance d'analyse de la pratique leur a été proposée en novembre 2018.

Vous souhaitez reconduire cette action en 2019

Objectifs

- Favoriser la prise de recul sur la pratique « CSU » à l'accueil (physique et téléphonique)
- Aider à l'expression, au témoignage sur le vécu en situation de travail
- Accompagner les agents dans leur partage d'expérience

Le programme précisant les objectifs, le contenu et les modalités d'intervention figurent en annexe.

Contenu

A partir de situations vécues et décrites par des agents volontaires, il s'agira de mettre en évidence quel vécu émotionnel les accompagnent

Le groupe réagit et interagit dans l'écoute et la bienveillance afin de :

- Repérer les axes positifs
- se questionner sur ce qui aurait pu se faire différemment
- identifier les avantages, les freins, les résistances aux alternatives envisagées

La séance a pour objectif à son terme d'ouvrir sur de nouvelles pratiques que les agents auront la possibilité d'expérimenter afin de se donner le choix dans leurs interactions avec les allocataires pour gagner en confort et en assurance.

Ces temps d'échange seront mis à profit pour faire s'exprimer les agents sur leur perception du poste « orientation »

Deux axes de progrès feront l'objet point particulier :

- interrompre un échange avec un allocataire dans une situation d'accueil délicat
- développer sa capacité d'observation dans l'espace d'accueil

Des apports et des exercices pratiques seront proposés aux participants sur les thématiques suivantes : les situations délicates, interrompre un allocataire, rester en observation dans l'espace d'accueil.

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**

---