Intra CL

Public

1 groupe de 6 agents de la Caf d'Ille et Vilaine

Modalités pratiques

3 heures
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

415.00

Modalités d'animation

Formateur

Berthy Claudine

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

415.00

2019- Groupe de parole - CAF 35

MAJ : Mardi 17 novembre 2026

Contenu

CONVENTION EGOC / CAF DE RENNES N°33/19

PROGRAMME

«Animation Groupe de parole»

Intervenant : Claudine BERTHY

Durée et Date : ½ journée, le 15 mars 2019 – De 9h à 12h (maximum).

Effectif : 1 groupe d'agents de la CAF de l'Ille-et-Vilaine

Lieu : RENNES – Siège de la Caf 35 – Salle 1502

PUBLIC : Agents ayant une fonction d'accueil

Liste participants : THOMAS Valérie, TALIBART Sylvia, AZZID Hicham, MARCELET Philippe, POTIER Céline, JUVIGNE Evelyne

OBJECTIFS

- Faire un bilan des savoir faire, savoir être en matière d'accueil des agents de la CAF de Rennes.
- Permettre à des personnes ayant vécu une ou plusieurs situations difficiles de les évoquer et de les analyser dans le cadre d'un groupe de parole.

PRE REQUIS

Le stagiaire aura noté sur la situation rencontrée les éléments suivants et, ce, le plus précisément possible :

- la situation de l'allocataire
- sa demande
- son comportement
- son expression : ton, attitudes, vocabulaire...
- ses réactions de défense
- La réponse du technicien

- Les attitudes qu'il a développées
- L'évolution de l'entretien et les phases successives
- La fin de l'entretien
- Le ressenti du technicien
- Sa satisfaction ou non satisfaction
- L'analyse qu'il a faite à posteriori

CONTENU

- Analyse de situations et de pratiques accompagnée par un animateur et menée avec tous les participants.

- Que s'est-il passé ?
- Description des situations et du vécu
- Pourquoi les évènements se sont-ils déroulés ainsi ?
- Quels éléments en déduisons-nous ?
    - Qu'en faire pour l'avenir ?

CONDITIONS DE DEROULEMENT

- Chaque participant pourra relater une situation difficile vécue. Il doit s'engager :

- A décrire de la façon la plus objective et la plus honnête possible le déroulement de l'entretien
- A évoquer son ressenti lors de cette situation
- A répondre aux questions posées par le groupe
- A interroger ses fonctionnements
- A participer activement à l'analyse des situations vécues par les autres
- A respecter la confidentialité des propos tenus

- A son tour, l'animateur du groupe de parole s'engage :

- A respecter la parole de chacun
- A garantir la liberté d'expression
- A garantir la discrétion la plus absolue quant à la teneur et la nature des échanges
- A éviter toute approche normative et qualifiante
- A permettre l'analyse des situations pour favoriser leur compréhension
- A favoriser le questionnement
- A permettre à chacun d'être actif dans la situation d'un autre

FORMATRICE : Claudine BERTHY**, formateur**

CONVENTION EGOC / CAF DE RENNES N°33/19

PROGRAMME

«Animation Groupe de parole»

Intervenant : Claudine BERTHY

Durée et Date : ½ journée, le 15 mars 2019 – De 9h à 12h (maximum).

Effectif : 1 groupe d'agents de la CAF de l'Ille-et-Vilaine

Lieu : RENNES – Siège de la Caf 35 – Salle 1502

PUBLIC : Agents ayant une fonction d'accueil

Liste participants : THOMAS Valérie, TALIBART Sylvia, AZZID Hicham, MARCELET Philippe, POTIER Céline, JUVIGNE Evelyne

OBJECTIFS

- Faire un bilan des savoir faire, savoir être en matière d'accueil des agents de la CAF de Rennes.
- Permettre à des personnes ayant vécu une ou plusieurs situations difficiles de les évoquer et de les analyser dans le cadre d'un groupe de parole.

PRE REQUIS

Le stagiaire aura noté sur la situation rencontrée les éléments suivants et, ce, le plus précisément possible :

- la situation de l'allocataire
- sa demande
- son comportement
- son expression : ton, attitudes, vocabulaire…
- ses réactions de défense
- La réponse du technicien
- Les attitudes qu'il a développées
- L'évolution de l'entretien et les phases successives
- La fin de l'entretien
- Le ressenti du technicien
- Sa satisfaction ou non satisfaction
- L'analyse qu'il a faite à posteriori

CONTENU

- Analyse de situations et de pratiques accompagnée par un animateur et menée avec tous les participants.

- Que s'est-il passé ?
- Description des situations et du vécu
- Pourquoi les évènements se sont-ils déroulés ainsi ?
- Quels éléments en déduisons-nous ?
    - Qu'en faire pour l'avenir ?

CONDITIONS DE DEROULEMENT

- Chaque participant pourra relater une situation difficile vécue. Il doit s'engager :

- A décrire de la façon la plus objective et la plus honnête possible le déroulement de l'entretien
- A évoquer son ressenti lors de cette situation
- A répondre aux questions posées par le groupe
- A interroger ses fonctionnements
- A participer activement à l'analyse des situations vécues par les autres
- A respecter la confidentialité des propos tenus

- A son tour, l'animateur du groupe de parole s'engage :

- A respecter la parole de chacun
- A garantir la liberté d'expression
- A garantir la discrétion la plus absolue quant à la teneur et la nature des échanges
- A éviter toute approche normative et qualifiante
- A permettre l'analyse des situations pour favoriser leur compréhension
- A favoriser le questionnement
- A permettre à chacun d'être actif dans la situation d'un autre

FORMATRICE : Claudine BERTHY**, formateur**

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
