Intra CL

Public

1 groupe de conseillers techiques de la Caf du Maine et Loire
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- Savoir réagir dans un contexte professionnel incertain et rester proactif - CAF 49

MAJ : Vendredi 20 novembre 2026

Contenu

ANNEXE 1 A LA CONVENTION N° 26/19 – EGOC / CAF MAINE ET LOIRE

PROGRAMME

« Savoir réagir dans un contexte professionnel incertain et rester proactif »

Intervenant : **Claudine BERTHY**

Durée – Dates – Lieux : **3 jours** (2+1)

- les **1er et 2 avril 2019** - **Angers** - salle de formation Blaise Pascal, 87 rue Blaise Pascal à Angers.
- le **9 septembre 2019** – **Angers** – Siège de la Caf, 32 rue Louis Gain à Angers - salle du CODIR,

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

Toute journée supplémentaire fera l'objet d'un avenant.

Public : 1 groupe de conseillers techniques Conseillers techniques, en relation avec les partenaires sur les territoires de la Caf du Maine-et-Loire. Effectif validé par une feuille de présence.

Contexte de la mission et compréhension de la demande

Dans un contexte d'incertitude propre à toute période de transition, les agents de la Caf de Maine-et-Loire et particulièrement les conseillers techniques en action sociale, leur manager expriment le besoin de réfléchir à leur posture professionnelle et aux ressources à mobiliser pour conserver leur sérénité au travail. En effet, la nouvelle COG et l'annonce d'évolutions importantes dans les modalités d'accès aux différents dispositifs financiers destinés aux partenaires, génèrent de l'incertitude voir et de l'anxiété.

- De façon générale, le FNAS est en hausse de 2% au niveau mais …
- Dans le contexte global des finances publiques, la Caf devra sans doute faire des arbitrages, notamment par rapport aux financements exceptionnels qu'elle maintenait jusqu'alors
- Les critères d'éligibilité à certains dispositifs sont plus sélectifs et contraignants.

Ces évolutions budgétaires vont avoir un impact sur le fonctionnement et les projets des collectivités locales, des associations et des structures qui proposent des services aux familles et à la jeunesse.

- Les montants engagés seront-ils reconduits ?
- Est-il plus opportun d'optimiser l'existant ou de développer de nouvelles actions ?
- Comment va se passer la sortie annoncée des contrats « enfance-jeunesse » ?

sont autant de questions auxquelles il est impossible de répondre clairement aujourd'hui et il est prévisible que cette incertitude dure…

Par ailleurs la charge de travail a augmenté, ce qui peut, pour certains, augmenter le niveau de stress et l'anxiété exprimés.

Enfin, la rétroactivité de certaines mesures qui conduit à modifier les réponses apportées en amont est aussi source d'inconfort. Cela ne concerne que très peu de choses in fine.

Face à ces réalités complexes, certains professionnels doutent, d'autres développent des postures défensives quand il leur faut argumenter face aux partenaires.

La diversité des réactions des professionnels et des modalités d'appropriation de cette nouvelle donne rend indispensable la construction d'une posture professionnelle adaptée et constructive vis-à-vis des partenaires

En effet, la Caf attend que ses collaborateurs portent une parole responsable auprès des territoires pour expliquer les dispositions nouvelles.

Aussi, soucieuse de soutenir ses équipes de terrain et leurs managers ainsi que sa politique d'action sociale, la direction de la Caf et la direction de l'action sociale souhaite mettre en œuvre une action de formation.

Elle a pour objectif de favoriser une bonne compréhension des enjeux et des messages à porter auprès des territoires d'une part et de permettre à chacun de travailler ses questionnements pour absorber ses inquiétudes, structurer ses réponses et parvenir à un positionnement serein, proactif et soit force e proposition d'autre part.

Les auditions réalisées lors d'une rencontre préparatoire montrent que le niveau de traitement n'est pas le même pour les managers et pour les conseillers techniques.

Certaines expressions relèvent notamment du rôle du management et de sa contribution d'accompagnement des équipes. Le recueil des préoccupations des cadres dans cette situation d'incertitude s'avérerait de notre point de vue intéressant et permettrait d'évoquer cette question à leur niveau.

Les conseillers techniques, ont, eux, besoin de distancier les difficultés qu'ils rencontrent face aux réactions des partenaires et aux tensions que suscitent les changements prévisibles et doivent construire une posture professionnelle leur permettant notamment d'être force de proposition.

Afin de répondre au mieux à la demande il apparait pertinent de travailler avec des groupes homogènes par fonction et de proposer une approche expérimentale avec un premier groupe de conseillers techniques dont les questions émanant des mêmes causes et des mêmes contraintes pourront être réinvesties dans le groupe de managers

Objectifs

Permettre aux équipes d'action sociale:

- Mener une réflexion sur l'impact des incertitudes actuelles et futures sur le confort professionnel
- Développer une posture proactive face aux incertitudes et aux réactions des partenaires

Le programme précisant les objectifs et le contenu de formation figurent en annexe.

Contenu

OBJECTIFS du module Conseillers Techniques

- Analyser les difficultés et problématiques posées par le nouveau

contexte de travail
- Acquérir des ressources réactionnelles pour argumenter, réagir, expliquer, répondre aux interpellations des partenaires et rester proactif dans son positionnement
- Elaborer un plan de réponse partagé. Il ne doit pas s'agir de construire un discours « plaqué » que certains peuvent, parfois, appeler de leurs vœux mais bien de leur permettre de construire un socle commun de posture professionnelle alors même que les personnalités sont différentes.

CONTENU ET DEROULEMENT

Analyse de situation et recensement des difficultés de positionnement vis-à-vis des partenaires dans le contexte actuel :

- Identification des types de problématiques rencontrées
- Identification des réponses apportées et des réactions produites
- Analyse critique des positionnements et réponses
- Détermination du positionnement responsable et proactif nécessaire (= être force de proposition)

Les situations difficiles et leurs effets critiques sur le professionnel :

- Dévalorisation de soi, du métier, perte de sens, culpabilité
- Recherche d'efficacité et hyper-responsabilisation
- Mobilisation du registre de compassion
- Prise de position et consentement critique, instrumentalisation
- Les postures défensives face aux insatisfactions des partenaires :
    - Evitement, inhibition, justification, jugements critiques, agressivité

Restaurer sa légitimité par un positionnement proactif :

- La pro activité : un raisonnement, trois qualités
- Se positionner en adulte-mature-responsable
- Analyser sa légitimité et les sources d'une autorité professionnelle reconnue

Instaurer une relation équilibrée avec ses partenaires :

- Se repérer dans les jeux d'acteurs et les rapports de force
- Savoir réagir avec les techniques de la communication assertive :

questionnement miroir, exprimer ses besoins et définir un cadre de relation constructif
- Rester constructif dans un registre « gagnant-gagnant »
- Utiliser la démarche de l'entrainement mental

Construction d'un argumentaire partagé

Participants

Conseillers techniques, en relation avec les partenaires sur les territoires.

En Jour 3 (le 9 septembre) un temps de deux heures est prévu pour un échange collectif intégrant l'encadrement et la direction de l'action sociale.

A la suite des deux jours un débriefing avec la direction de l'action sociale peut être organisé soit par visio soit par téléphone. Les modalités seront précisées au démarrage de la formation.

méthodes pédagogiques

La formation se propose de répondre aux questions autour de la problématique du positionnement professionnel dans un contexte de changement et d'incertitudes.

La méthodologie proposée sera active, participative et contribuera, par une réflexion commune et l'apport de réponses concrètes, à l'élaboration d'un savoir-faire transposable dans les pratiques au quotidien.

Intervenant

Claudine BERTHY, formateur-consultant

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
