

Intra CL

Public

1 groupe d'agents de la
Caf de Bordeaux

Modalités pratiques

3 jours soit 21 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

Chantiers locaux

Tarifs

3600.00

Modalités d'animation

Formateur

SAUVION Anne-Cécile

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

3600.00

La relation partenaires - CAF 33

MAJ : Dimanche 05 juillet 2026

Contenu

ANNEXE 1 A LA CONVENTION N° 89/18 – EGOC / CAF de LA GIRONDE

Formation « La relation partenaires »

EGOC – Intervenant :

Public : **1 groupe d'agents** de la Caf de la Gironde - Effectif validé par une
feuille de présence

Durée – Dates : **3 jours, les 27-28-29 novembre 2018**

Horaires : La formation se déroulera de 9 h à 17h soit 7h de formation par
jour

Lieu : **BORDEAUX**, Caf de la Gironde - Rue du Docteur Gabriel Péry - 33078
Bordeaux Cedex – Salle communiquée ultérieurement

Contexte de la mission

La gestion des habilitations partenaires est une nouvelle activité confiée au
service des activités mutualisées de la Caf de Bordeaux. Le groupe de
travail en charge de cette fonction va être amené à être en relation avec les
partenaires de façon quotidienne.

L'objectif de cette formation est d'accompagner les gestionnaires dans la
montée en charge de cette activité en développant leurs savoir-être dans la
relation partenariale (communication, argumentation, gestion des situations
difficiles).

Objectifs

- Acquérir les savoirs-être indispensables à la relation de service
- Développer l'écoute et l'attitude empathique en posture

- professionnelle
- Elaborer un argumentaire adapté
- Gérer les situations difficiles

contenu

Jour 1 – Le 27 novembre 2018

- Accueil des participants – Présentation de la formation - Règles de fonctionnement
- Expression des facilités et-ou difficultés de chacun dans la relation avec les partenaires

Expression des forces, manques et besoins de chacun face à sa relation avec les partenaires

- Les bases d'une communication de qualité : L'écoute active et l'expression

- L'écoute : *Les attitudes de Porter*

Apports théoriques sur les différentes attitudes de bases et spontanées dans la relation à l'autre

Test et Exercices

- L'expression : *les éléments indispensables à une bonne expression*

- L'empathie dans la relation client

Apports théoriques – Distinction empathie et affectivité

Evaluation du degré d'empathie

Techniques et exercices pour développer une attitude empathique

- Un argumentaire adapté

Identification des différents partenaires et leurs spécificités

Travail sur les éléments de promotion de l'outil auprès des partenaires

- Gestion des situations difficiles lors de contacts avec les partenaires: la compréhension de l'agressivité et-ou de la détresse - les postures et éléments de langage à adopter

Apports théoriques (besoins humains, frustration, agressivité, détresse, les attitudes adéquates)

Travail en commun sur les situations difficiles rencontrées et les réponses adaptées

- Mises en situation ou analyse d'entretiens pré - enregistrés

Jour 2 – le 28 novembre 2018

- Accompagnement individuel des participants en situation professionnelle: évaluation d'un à deux entretiens téléphoniques

Analyse des mises en situations du premier jour et des entretiens: points positifs et axes d'amélioration

Jour 3 – Le 29 novembre 2018

- Débriefing collectif des entretiens individuels, retour sur des notions du jour 1 si besoin
- Renforcement de la posture par le développement de l'assertivité

Apports théoriques sur la notion d'assertivité, l'affirmation de soi dans la bienveillance et le respect de l'autre

- Les émotions et la gestion du stress

Apports théoriques (les différentes émotions : leurs caractéristiques, les besoins sous-jacents ; le stress : ses sources, les symptômes, les stratégies et outils pour y faire face)

Exercices avec utilisation des outils (cohérence cardiaque, posture...)

méthodes pédagogiques

- Participative et interactive
- Apports théoriques
- Tests et Mises en situation
- Envoi de supports dématérialisés.

intervenant

Anne Cécile SAUBAUX

Médiation, coaching, gestion des situations difficiles

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 transmises 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



Évaluation 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

Évaluation 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**
