

Intra CL

## Public

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

## Modalités pratiques

Durée – Dates : 4 demi-  
journées soit 2 jours (4  
groupes de 6 à 8 agents)  
2 jours, le mercredi 14  
novembre après-midi,  
jeudi 15 novembre et  
vendredi 16 novembre  
matin: 4 groupes  
d'analyse de la pratique  
Horaires : De 9h à 12h30,  
et 13h30 à 17h

Lieu : Macon siège de la  
Caf

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](http://www.egoc.org)

## Catégorie

Chantiers locaux

## Tarifs

2400.00

## Modalités d'animation

## Formateur

NIVOLLE Catherine

## Effectif

## Taux de satisfaction

# Accompagnement des Agents Accueil en EMS : Analyse de la pratique - caf 71

MAJ : Mercredi 20 mai 2026

## Contenu

### PROGRAMME

«**Accompagnement des Agents Accueil**»/ Démarche accueil

Intervenant : Catherine NIVOLLE

« **Formation Accueillir avec efficacité en Espace Multi-Service : Retour  
d'expérimentation** » / **Analyse de la pratique** - Catherine NIVOLLE

**1 jour** : le 12 novembre 2018 après-midi et le 14 novembre matin

## Contexte de la mission

L'équipe CSU de Macon, siège de la Caf de Saône et Loire, ont été formés  
aux pratiques en espace libre service selon 2 axes : 1 journée de formation  
au 1<sup>er</sup> semestre 2017 et un temps d'accompagnement en situation de travail  
au deuxième semestre. Vous souhaitez compléter ce parcours de formation  
par l'organisation de groupes d'analyse de la pratique.

## Durée – Dates – Lieu – Effectif

Durée – Dates : 4 demi-journées soit 2 jours (4 groupes de 6 à 8 agents)

- **2 jours**, le mercredi 14 novembre après-midi, jeudi 15 novembre et  
vendredi 16 novembre matin: 4 groupes d'analyse de la pratique

Horaires : De 9h à 12h30, et 13h30 à 17h

Lieu : Macon siège de la Caf

### Tarif / Coût stagiaire

2400.00

### Objectifs

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

### 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.

### **Démarche pédagogique proposée / Méthodologie**

Un questionnaire sera remis aux participants en amont de l'action dans le but d'identifier leur positionnement à l'accueil, leurs attentes et besoins.

### **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.

En application de l'article L.6353-1 du Code du travail, une **attestation** mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action de la formation 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**

---