Intra CL

### Public

1 groupe d'agents de la Caf de Seine Maritime

### Modalités pratiques

1/2 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

# Analyse des pratiques professionnelles : équipe dédiée à l'accueil - grpe 22 novembre CAF 76

MAJ : Vendredi 20 novembre 2026

## Contenu

**AVENANT 6 - 2018**

**Au contrat de prestation de service n° 77/15 du 11 juin 2015**

**Et aux avenants n°1 -9 sept. 2015, n°2 -12 janv. 2016, n°3 -29 sept. 2016, n°4-1er fév. 2017, n°5-oct. 2017**

PROGRAMME

**«Analyse des pratiques professionnelles : Equipe dédiée à l'accueil»**

Intervenant : Catherine NIVOLLE

**Public : groupes de techniciens / gestionnaires conseil**

Durée – Dates – Horaires- Lieux **: programmation de 4 jours supplémentaires soit 8 nouvelles séances de 3 heures**

**Séances programmées à Rouen -** (4 rue des Forgettes) animées par **Catherine NIVOLLE**

- **4/04 après-midi** - **de 13h30 à 16h30** - Rouen, salle Emeraude, place de parking F02
- **21/06 après-midi** - **de 13h30 à 16h30** - Rouen, salle des Commissions, place de parking F02
- **20/09 après-midi** - **de 13h30 à 16h30** - Rouen, salle Emeraude, place de parking F02
- **22/11 après-midi** - **de 13h30 à 16h30** - Rouen, salle Emeraude, place de parking F02

**Séances programmée sur le site du Havre** (Antenne Caf - 222 bd de Strasbourg) animées par **Catherine NIVOLLE**

- **05/04 matin** - **de 8h30 à 11h30** - Le Havre, salle de réunion RDC
- **22/06 matin** - **de 8h30 à 11h30** - Le Havre, salle de réunion RDC
- **21/09 matin** - **de 8h30 à 11h30** - Le Havre, salle de réunion RDC
- **23/11 matin** - **de 8h30 à 11h30** - Le Havre, salle de réunion RDC

## PRESENTATION ET OBJECTIFS

Les « **pratiques professionnelles** » désignent un ensemble complexe.

Il s'agit de ce que l'on fait :

- qui relève du travail prescrit
- qui relève du travail réel
- qu'on souhaiterait ne pas faire
- qu'on souhaiterait faire
- sans en avoir véritablement conscience

### Les préalables

L'analyse de pratiques professionnelles requiert des conditions particulières :

- une démarche volontaire de participation
- le respect de l'autre et de sa parole
- la confidentialité
- la liberté d'expression dans le cadre adopté
- le respect du fonctionnement du cadre d'analyse
- le séquencement dans la durée
- la neutralité bienveillante de l'intervenant

### Les objectifs

- Favoriser l'expression de l'agent par l'empathie et la congruence
- Accompagner l'agent dans l'analyse par l'écoute et le questionnement
- Identifier avec lui « ce qui se joue émotionnellement »
- Faire le lien entre le vécu émotionnel et la pratique professionnelle.
- Faire le lien entre le vécu émotionnel et la pratique professionnelle.
- Repérer ensemble le ou les objectifs (pas plus de 2) à mettre en œuvre par la suite

## CONTENU

*Le principe*: à partir d'une situation vécue et décrite par un agent, il s'agira de mettre en évidence les sentiments éprouvés et les besoins à l'origine de ce ressenti.

En écho, le groupe questionne avec bienveillance et cherche des

hypothèses par résonance et/ou empathie.

*Les règles des séances:*

- Confidentialité
- Absence de jugement de valeur  personnel
- Ecouter, ne pas interrompre
- Rester centré sur le problème exposé du point de vue de l'agent qui s'exprime

Avant chaque séance :

Chaque agent choisira une situation de travail vécue et dont il souhaite rendre compte au groupe.

Une grille d'analyse d'une situation délicate leur en permettra la description selon 3 axes :

- factuel
- interprétation
- émotions

Cette grille est une aide à la réflexion et à l'organisation des éléments constitutifs de la situation.

Pendant la séance :

Un agent volontaire exposera sa situation.

Le groupe réagira sur les points suivants :

- Les qualités mises en avant dans la gestion de cette situation
- Qu'auriez-vous fait à sa place ? Les autres solutions possibles à proposer ?

Il s'agit pour l'agent qui témoigne de repérer ce qu'il a appris sur lui et pour le groupe d'identifier la résonance de cette situation sur la vision de leur mission.

Cette réflexion se fera en spécifiant :

- les croyances
- les valeurs
- les représentations

liées au vécu de cette situation.

Fin de séance :

Seront identifiés pour mise en œuvre durant l'intersession :

- une pratique commune qui relèvera du savoir-faire ou savoir être ou le cas échant des deux
- 1 ou 2 axes de progrès sur le plan individuel

La grille d'évaluation des pratiques aidera à ce positionnement et sera enrichie selon les axes de travail choisis par les participants afin qu'ils se positionnent sur les niveaux d'évaluation proposés.

Un point sera fait en début de séance suivante pour mesurer les axes de progrès et les points de résistance.

Cette action fondée sur le volontariat des agents requière leur participation autant que possible aux séances programmées.

**LES OUTILS**

- **Grille d'analyse d'une situation délicate (Annexe 1)** pour rendre compte, pour témoigner

- **Grille d'évaluation du dispositif « analyse de la pratique » (Annexe 3)**

La grille proposée permettra d'évaluer les apports des ateliers par les agents et de décider de leur maintien ou pas.

**INTERVENANTE**

**Catherine NIVOLLE, formatrice / OMECOM**

## 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**