

Intra CL

## Public

2 groupes d'agents de la  
caf de l'Eure et Loir

## Modalités pratiques

4 demi-journées par  
groupe soit 14 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](http://www.egoc.org)

## Catégorie

Formations

Chantiers locaux

## Tarifs

5140.00

## Modalités d'animation

## Formateur

LEGRAND Françoise

## Effectif

## Taux de satisfaction

## Tarif / Coût stagiaire

5140.00

# Accueil et situations difficiles : analyse de pratiques - CAF 28

MAJ : Mercredi 20 mai 2026

## Contenu

**ANNEXE 1 aux avenants n°2 du 25 juillet 2017 et n°1 du 14 mars 2017**

**et à la convention de formation n° 123/16 du 21 septembre 2016**

## PROGRAMME

**« Accueil et situations difficiles – Analyse des pratiques »**

Intervenante : Françoise LEGRAND

Durée : **4 journées supplémentaires.**

- **les 22 mars- 7 juin -27 septembre - 29 novembre 2018**

Horaires : 1 séance pour 1 groupe de 9h à 12h30 et 1 séance pour 1 groupe  
de 13h30 à 17h

Lieu : **CHARTRES, site de Rechèvres**, 6 rue du Commandant Chesne

Effectif : **2 groupes** d'agents de la Caf d'Eure-et-Loir – Effectif validé par  
une feuille de présence

## CONTEXTE

Les personnels d'accueil de la CAF 28 sont amenés à recevoir des publics  
en difficultés sociales, affectives, financières. Certains verbalisent leurs  
doutes, angoisses, douleurs.

D'autres expriment ces tensions par des comportements agressifs  
verbalement, voire physiquement.

La « charge mentale » de la fonction accueil est lourde et chaque  
professionnel peut ressentir des émotions négatives, se sentir atteint dans

son estime, se trouver confronté à ses limites, ses défenses... Cette charge mentale, non prise en compte, favorise l'usure professionnelle.

***Pour les agents, il s'agit d'ouvrir un espace de parole dans lequel les difficultés individuelles vécues et ressenties peuvent être formulées sans crainte et s'analyser dans un cadre structurant.***

### **OBJECTIFS**

- Exprimer les difficultés, tensions, émotions générées par l'accueil de personnes en situations délicates
- Développer une posture réflexive sur l'action, les questions de positionnement, le vécu professionnel en matière de gestion des situations difficiles
- Mettre en commun les savoir-faire et savoir être professionnels efficaces
- Trouver des actions correctives

### **CONDITIONS DE DEROULEMENT :**

**L'analyse de pratiques est une méthode fondée sur les expériences professionnelles présentées par leurs auteurs dans le cadre d'un groupe composé de personnes exerçant la même fonction.**

Chaque participant devra donc relater une (ou des) situation(s) d'accueil difficile(s) vécue(s) au cours des mois précédents, quelle que soit l'issue de cet entretien.

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**

## **ROLE ET POSITIONNEMENT DE L'INTERVENANTE**

- L'intervenante guide l'analyse et la réflexion sur le fonctionnement collectif
- **Elle a pour rôle de permettre :**
  - l'émergence des problématiques
  - l'expression de chacun dans le respect des personnes
  - la confrontation, l'analyse et l'échange
  - l'objectivation des phénomènes
  - la réflexion et l'élaboration de perspectives
- Elle veille à l'équité des temps de parole et d'expression de chaque membre du groupe
- Elle donne priorité à la dynamique du groupe et l'interactivité bienveillante entre ses membres.
- Elle préserve la fonction d'encadrement et sa légitimité
- Elle veille au respect de l'organisation et de l'autorité institutionnelle.
- Elle apporte son analyse des problématiques et propose des préconisations sur les méthodes et les questions de positionnement professionnel

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**
- **À éviter toute approche normative et qualifiante**

## **CONTENU**

### **Echanges sur les situations vécues :**

- Déroulement :
- Description de la situation, de la demande et du comportement de l'allocataire
- L'entretien : méthodes et outils communicationnels utilisés, attitude

adoptée

- Le vécu du professionnel : émotions ressenties, phénomènes d'échoisation...

***En annexe : grille de compte rendu d'entretien en p.j. qui sera distribuée aux participants avant la session.***

- Bilan final de l'entretien : Analyse
- Pourquoi les évènements se sont-ils déroulés ainsi ?
- Quels éléments en déduire ?
- Comment comprendre le ressenti et les émotions ?

Qu'en faire pour l'avenir ? Méthodes et outils efficaces

***Objectifs individuels***

## **OUTILS / EVALUATION**

**En annexe,**

- Grille de compte rendu d'entretien en p.j. qui sera distribuée aux participants avant la session
- Fiche évaluation du dispositif « Analyse de pratiques »

## **INTERVENANTE**

**Françoise LEGRAND**, psychologue clinicienne, Formateur- consultant

## 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,**



Entente du **G**rand **O**uest et du **C**entre  
pour le perfectionnement des personnels  
des caisses d'Allocations familiales

---

**vous pouvez nous contacter au 02 99 29 82 42 ou 02 99 29 82 43**

---