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

Catégorie

Offre de l'EGOC

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 : Mardi 17 novembre 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,

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