Intra CL

Public

1 groupe de managers accueil de la Caf 29

Modalités pratiques

1/2 journée pour les managers le 13 février après midi
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

500.00

Modalités d'animation

Formateur

LEGRAND Françoise

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

500.00

Accompagnement des managers accueil : Phase 1 diagnostic de situation - CAF 29

MAJ : Mercredi 18 novembre 2026

Contenu

ANNEXE 1 A LA CONVENTION N° 9/17 – EGOC / CAF du FINISTERE

« Accompagnement des agents et des cadres d'accueil »

Phase 1 : Diagnostic de situation

Durée – Date – Public : **1 jour, le 13 février 2018 -** Toute journée supplémentaire fera l'objet d'un avenant.

- MATIN : de 9h00 à 12h00 – CSU accueil
- APRES-MIDI : 13h30 à 16h30 - Managers accueil

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

Lieu : **BREST** – Siège de la Caf - 1 rue Portzmoguer – Salle 417

Contexte de la demande de la Caf et public

Suite à des difficultés rencontrées au sein de l'espace accueil multi-service, notamment dans le cadre d'incivilités importantes, les agents éprouvent le besoin d'être accompagnés afin de renforcer leur capacité à gérer ces situations et développer leur compétence en la matière.

L'encadrement sera également associé à cette démarche.

Objectifs et finalité

- Ouvrir un espace d'expression aux professionnels de l'accueil pour évoquer et analyser les expériences de crises récemment vécues
- Recueillir les besoins explicites et implicites de suivi individuel, collectif et organisationnel à court et moyen terme.

FINALITE :

- Proposer un accompagnement adapté aux besoins exprimés par les participants, et repérés par l'intervenante.

Pré-requis et contenu

Une journée d'entretiens collectifs est proposée afin de pouvoir préciser le besoin et ainsi mieux accompagner les agents et les cadres dans une démarche d'amélioration fondée sur la co-construction.

DEROULEMENT ET CONTENU

LES FAITS

Description des situations d'agression par les acteurs directs et témoins :

- Allocataire(s), sa (ses)demande(s), son(ses) comportement(s)
- Agent d'accueil, gestion de la situation, réponse donnée, comportement
- Equipe et management : attitude, action, soutien

LE RESSENTI

- Peur, anxiété, frustration, colère, sentiment d'injustice, culpabilité…

L'APRES AGRESSION

- Débriefing ?
- Respect des procédures internes existantes : dépôt de plainte, lettre de cadrage, accompagnement psychologique ?
- Ressenti post agression : peur, colère, sentiment d'abandon, culpabilité, démotivation…

A l'issu de cette journée, la formatrice établira un bilan de ces entretiens et exposera soit en présentiel soit par un moyen audio quelconque le diagnostic de cette situation.

Dans le même temps et si ce diagnostic n'appelle pas de remarques modifiant le fond du travail engagé, une présentation d'action d'accompagnement sera proposée à la Caf du Finistère afin de poursuivre l'accompagnement.

Méthodes pédagogiques

Journée diagnostic sous forme d'entretiens collectifs.

Intervenant

Françoise LEGRAND, Psychologue clinicienne, Formateur-consultant

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 transmis 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 sera remise aux stagiaires à l'issue de la formation.

Liste participants

CSU

Anne DREAU

Géraldine LE ROUX

Nathalie BODILIS

Julie GUENEAU

Maëlle LOSSEC

Laetitia ROBERT

Marinanne POUPON

Angélique FIEVET

Jeannie STEPHAN

Mounia FRESNAYE

Agathe DAOUDAL

Christelle DERRIEN

Mélanie FELIC

Morgane JOLIVET

Toufik ABARKAN

Mathilde LE MEITOUR

Isabelle QUERE

Mélissa SARR

Armelle PERCHAIS

Catherine GOYAT

Marion JACOB (médiatrice administrative)

Managers

Morgan OLLIVIER

Sophie SALIOU

Marion JACOB (médiatrice administrative)

Emile KUCHEL

Morgan OLLIVIER

Sophie SALIOU

Emilie KUCHEL

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**
