Intra CL

Public

2 groupes d'agents de la caf du Maine et Loire

Modalités pratiques

1 jours pour 2 groupes soit 3.5 heures de formation pour chaque groupe 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

1000.00

Modalités d'animation

Formateur

NIVOLLE Catherine

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

1000.00

Accueillir avec efficacité en Espace Multi-Service Retour d'expérience - CAF 49

MAJ : Mercredi 18 novembre 2026

Contenu

ANNEXE à l'avenant n°2 - EGOC / CAF de Maine-et-Loire

[Avenant n°1 du 2 mai 2017 et à la convention de formation n° 114/16 du 8 septembre 2016] PROGRAMME

Formation Accueillir avec efficacité en Espace Multi-Service

Retour d'expérimentation

EGOC – Catherine NIVOLLE

Durée – Date – Effectif **: 1 journée de retour d'expérimentation** pour 2 groupes d'agents ayant suivi la formation « accueillir en EMS » EN 2016-2017 [conv. N°114/16 et Avenant 1-2 mai 2017]

- **Le 10 octobre 2017** animée par **Catherine NIVOLLE -** 7 heures de formation / jour

Groupe 1 - 9h-12h30 **: 4 agents** (Sébastien Bénétruy, Francia Boudier, Amélie Chéné, Marine Sallé)

Groupe 2 –13h30-17h **: 5 agents** (Axel Blanc de la Combe, Ali Jagouthi, Aïcha Boutinkhar, Jocelyne Brochard, Pascale Rallu) - - Effectif validé par une feuille de présence

Lieu **: ANGERS –** Siège de la Caf de Maine-et-Loire **–Salle ex.Bureau Pôle Partenaire**

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 d'une situation vécue et décrite par des agents volontaires, il s'agira de mettre en évidence comment l'agent a

vécu la situation sur le plan émotionnel

Le groupe réagit et interagit avec son collègue 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.

Méthodes pédagogiques

Ces 2 séances (1 par groupe) se dérouleront sur le principe de l'analyse de la pratique sous forme d'une expression libre.

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

Intervenant

Catherine NIVOLLE

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