Intra CL

Public

1 groupe de 15 agents de la caf 36

Modalités pratiques

1 jour soit 7 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

1420.00

Modalités d'animation

Formateur

LEGRAND Françoise

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

1420.00

Groupe de parole - CAF 36

MAJ : Mercredi 18 novembre 2026

Contenu

ANNEXE 1 A LA CONVENTION N° 90/17 – EGOC / CAF DE L'INDRE

« Groupe de parole »

Public : 1 groupe de 15 agents de la Caf de l'Indre. Effectif validé par une feuille de présence.

Durée – Date : **1 journée, le 10 octobre 2017** Toute journée supplémentaire fera l'objet d'un avenant.

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

Lieu : **CHATEAUROUX** – Siège de la Caf de l'Indre – 193 Avenue de la Châtre

Public cible

- Techniciens ayant une fonction d'accueil

Objectifs

- Faire un bilan des savoir-faire, savoir être en matière d'accueil des techniciens de la CAF de Châteauroux.
- Permettre à des personnes ayant vécu une ou plusieurs situations difficiles de les évoquer et de les analyser dans le cadre d'un groupe de parole.

Pré-requis

Le stagiaire aura noté sur la situation rencontrée les éléments suivants et, ce, le plus précisément possible :

- la situation de l'allocataire

- sa demande
- son comportement
- son expression : ton, attitudes, vocabulaire…
- ses réactions de défense
- La réponse du technicien
- Les attitudes qu'il a développées
- L'évolution de l'entretien et les phases successives
- La fin de l'entretien
- Le ressenti du technicien
- Sa satisfaction ou non satisfaction
- L'analyse qu'il a faite à posteriori

Contenu

- Analyse de situations et de pratiques accompagnée par un animateur et menée avec tous les participants.

- Que s'est-il passé ?
- Description des situations et du vécu
- Pourquoi les évènements se sont-ils déroulés ainsi ?
- Quels éléments en déduisons-nous ?
    - Qu'en faire pour l'avenir ?

Conditions de déroulement

- Chaque participant pourra relater une situation difficile vécue. 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

- A son tour, 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
- A éviter toute approche normative et qualifiante
- A permettre l'analyse des situations pour favoriser leur compréhension

- A favoriser le questionnement
- A permettre à chacun d'être actif dans la situation d'un autre

FormatriceFrançoise LEGRAND, formateur consultant (Certifiée formateur expert – Ingénieur en formation – ICPF 2010)

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.

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**
