Intra CL

Public

agents CSU de la caf de Tours

Modalités pratiques

1,5 jours de formation par groupe
2 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

3240.00

Modalités d'animation

Formateur

LEGRAND Françoise

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

3240.00

Accompagner les agents CSU vers l'accueil de publics en situations difficiles - CAF 37

MAJ : Mercredi 18 novembre 2026

Contenu

Programme

Déroulé pédagogique jour 1

« Accompagner les agents CSU vers l'accueil de publics en situation difficiles »

Horaires

Durée

Objectif pédagogique de la séquence

Contenu de la séquence

Méthodes, moyens pédagogiques

Méthode d'évaluation (modalités et supports)

Groupe 1

8h30- 10h30

120mn

-Présenter la formation et son organisation

-Echanger sur les situations difficiles

vécues par les allocataires et leur retentissement psychologique

-Prendre du recul lors des situations à forte connotation affective et à renforcer sa posture professionnelle

Objectifs de la formation

Contenu et méthodes

Organisation et horaires

Quelles sont les situations difficiles exprimées par les allocataires ?

Comment réagissez- vous ? que ressentez- vous ?

Les sensibilités personnelles et leur impact sur le face à face

Phénomènes d'échoïsation et émotions

Présentation Powerpoint

Tour de table

Apports théoriques

Mise en commun et commentaires

Diaporama Powerpoint

10H30-11h30

60mn

Observation en espace multi service

Grille d'observation

Pause déjeuner

Groupe 2

13h30- 15h30

120mn

Présenter la formation et son organisation

-Echanger sur les situations difficiles

vécues par les allocataires et leur retentissement psychologique

-Prendre du recul lors des situations à forte connotation affective et à renforcer sa posture professionnelle

Objectifs de la formation

Contenu et méthodes

Organisation et horaires

Quelles sont les situations difficiles exprimées par les allocataires ?

Comment réagissez- vous ? que ressentez- vous ?

Les sensibilités personnelles et leur impact sur le face à face

Phénomènes d'échoïsation et émotions

Présentation Powerpoint

Tour de table

Apports théoriques

Mise en commun et commentaires

Diaporama Powerpoint

15h30-16h30

60mn

Observation en espace multi service

Grille d'observation

Déroulé pédagogique jour 2

« Accompagner les agents CSU vers l'accueil de publics en situation difficiles »

Horaires

Objectif pédagogique de la séquence

Contenu de la séquence

Méthodes, moyens pédagogiques

Méthode d'évaluation (modalités et supports)

Groupe 1

8h30- 10h30

120mn

Débriefer 1ère séquence d'observation sur l'espace accueil

Se protéger pour minimiser le retentissement psychologique et canaliser son émotivité

Les constats : points positifs, points à améliorer :

-attitude, communication, solutions proposées

Positionnement du professionnel

La posture professionnelle et le ressenti personnel .

Retentissement des phénomènes d'échoïsation sur le savoir- être et savoir-faire

Le face à face

Trouver la juste distance pour être efficace et se protéger

Distinguer empathie et compassion

Débriefing oral et synthèse écrite des observations

Objectifs individuels de progrès

Autodiagnostic

Apports théoriques

Test d'empathie

Paperboard et synthèse

Analyse individuelle des résultats

et commentaire

Analyse individuelle des résultats

et commentaire

10H30-11h30

60mn

Observation en espace multi service

Grille d'observation

Pause déjeuner

Groupe 2

13h30- 15h30

120mn

Débriefer 1ère séquence d'observation sur l'espace accueil

Se protéger pour minimiser le retentissement psychologique et canaliser son émotivité

Les constats : points positifs, points à améliorer :

-attitude, communication, solutions proposées

Positionnement du professionnel

La posture professionnelle et le ressenti personnel .

Retentissement des phénomènes d'échoïsation sur le savoir- être et savoir-faire

Le face à face

Trouver la juste distance pour être efficace et se protéger

Distinguer empathie et compassion

Débriefing oral et synthèse écrite des observations

Objectifs individuels de progrès

Autodiagnostic

Apports théoriques

Test d'empathie

Paperboard et synthèse

Analyse individuelle des résultats

et commentaire

Analyse individuelle des résultats

et commentaire

15h30-16h30

60mn

Observation en espace multi service

Grille d'observation

Déroulé pédagogique jour 3 -« Accompagner les agents CSU vers l'accueil de publics en situation difficiles »

Horaires

Objectif pédagogique de la séquence

Contenu de la séquence

Méthodes, moyens pédagogiques

Méthode d'évaluation (modalités et supports)

Groupe 1

9h00- 11h00

120mn

Débriefer 2éme séquence d'observation sur l'espace accueil

Gérer le face à face, rester serein et efficient

Communiquer et s'adapter

Utiliser un langage adapté et savoir réagir aux expressions de détresse

Gérer ses émotions et rester efficace

EVALUER LA FORMATION

Les constats : points positifs, points à améliorer :

-attitude, communication, solutions proposées

Montrer sa compréhension et pratiquer l'écoute active

S'adapter à son interlocuteur et trouver les mots

Savoir rester actif, orienter, proposer les solutions à disposition

Questionnaire et tour de table

Débriefing oral et synthèse écrite des observations

Objectifs individuels de progrès

Exercice individuel : réponses aux confidences

Expressions à utiliser : exercice en groupe

Exercices de gestion des émotions (sophrologie)

Brainstorming : quelles sont les propositions à disposition des CSU assurant un premier niveau d'accueil ?

Paperboard et synthèse

Analyse et commentaires

Mise en commun et sélection des expressions favorables

Mise en commun

11h15-12H00

SYNTHESE avec le Responsable Accueil

Faire le point des 3 journées : difficultés,

Apports, objectifs de progrès déterminés

Débriefing Formateur/Responsable accueil

Bilan

Pause déjeuner

Groupe 2

13h30- 15h30

120mn

Débriefer 2éme séquence d'observation sur l'espace accueil

Gérer le face à face, rester serein et efficient

Communiquer et s'adapter

Utiliser un langage adapté et savoir réagir aux expressions de détresse

Gérer ses émotions et rester efficace

EVALUER LA FORMATION

Les constats : points positifs, points à améliorer :

-attitude, communication, solutions proposées

Montrer sa compréhension et pratiquer l'écoute active

S'adapter à son interlocuteur et trouver les mots

Savoir rester actif, orienter, proposer les solutions à disposition

Questionnaire et tour de table

Débriefing oral et synthèse écrite des observations

Objectifs individuels de progrès

Exercice individuel : réponses aux confidences

Expressions à utiliser : exercice en groupe

Exercices de gestion des émotions (sophrologie)

Brainstorming : quelles sont les propositions à disposition des CSU assurant un premier niveau d'accueil ?

Paperboard et synthèse

Analyse et commentaires

Mise en commun et sélection des expressions favorables

Mise en commun

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**
