Intra CL

Public

5 Agents de la CAF de Seine Maritime

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

1500.00

Modalités d'animation

Formateur

NIVOLLE Catherine

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

1500.00

Savoir accueillir - Retour d'expériences

MAJ : Mardi 17 novembre 2026

Contenu

CONTENU

Séquence 1: Mettre à profit l'intersession pour un partage d'expériences

- Analyser individuellement les « situations de travail » choisies par les participantes
- Faciliter la prise de recul/situations
- Mettre en cohérence les apports personnels des 2 jours et la gestion de la situation
- Repérer les points à améliorer.
- Identifier les points de résistance

Séquence 2 : Approfondissement des situations terrain

- Mettre en cohérence les apports de la formation avec les réalités terrain.
- Repérer les acquis.
- Identifier les axes de travail identifiés en J2 et les approfondir.

Séquence 3 : L'assertivité pour gérer les situations délicates

- Les avantages de l'affirmation de soi dans sa relation aux autres:
  - les 4 critères clés d'une bonne estime de soi...
- La communication assertive grâce au DESC:
  - recherche d'objectivité
  - préparation du message et validation de sa compréhension
  - intégrer le cadre de référence de l'interlocuteur
- Sensibiliser à l'intérêt de l'auto évaluation dans sa pratique quotidienne

Séquence 4 : « Bilan de la session »

- Lister les points clés et temps forts.
- Evaluer le degré de satisfaction des stagiaires (fiche d'évaluation)

METHODOLOGIES PEDAGOGIQUES

- Méthode participative : échanges permanents avec le groupe
- Apports théoriques
- Jeux et exercices pratiques en groupe
- Prise en compte des réalités « terrain »
- Analyse de situations professionnelles via des jeux de rôle

VALIDATION

Validation par une feuille de présence, et d'une attestation individuelle

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
