



Public cible :

Référents techniques Caf

Pré-requis :

Aucun pré-requis

Modalités pratiques

Durée : 4 jours (2 j + 2 j)
soit 28heures / Taux
Satisfaction en 2021 : 83,33
% (9 stag) - en 2022 : 82 %
(6 stag)

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

Programmation :

Inter-Sessions Régionales

TARIF / COÛT STAGIAIRE

:
680 €

Modalités animation :

Présentiel ou classe virtuelle
sous Teams

Session régionale (INTER) /
Chantier local (INTRA)

Intervenant :

NIVOLLE Catherine

Effectif :

Un groupe de 12 agents Caf
maximum

Formation des référents techniques

[CLASSE VIRTUELLE possible]

MAJ : Mercredi 26 octobre 2022

Objectifs professionnels :

S'approprier les compétences de savoir-faire relationnels et les outils opérationnels attendus dans un poste de Référents Techniques

Objectifs - Aptitudes et compétences visées et évaluées :

- Identifier le positionnement adéquate du référent technique vis à vis de l'agent et des responsables : limites d'intervention, activités spécifiques
- Perfectionner le Rendre compte des réunions techniques notamment, par écrit et oralement en instaurant des pratiques homogènes
- Optimiser son temps et les priorités en résistant à la pression des techniciens et en favorisant leur autonomie.
- Développer des compétences relationnelles interpersonnelles et vers les équipes notamment dans les échanges plus délicats
- Être force de proposition pour des améliorations de process (procédures, circuits de travail)

Contenu :

Séquence 1 : Éclaircir et renforcer le positionnement du référent technique

- les limites d'intervention du référent technique
- les activités récurrentes et les activités ponctuelles
- quels freins pour quelles activités et recherche collective des causes

Séquence 2 : optimiser sa gestion du temps

- apport théorique sur la gestion du temps
- focus sur la définition d'objectif
- identification d'un objectif de travail individuel ou collectif et formalisation du plan d'action (mise en œuvre au cours de l'intersession)

Séquence 3 : améliorer la communication à destination des agents

- pédagogie des messages : comment les faire passer auprès des agents à l'écrit et à l'oral
- traduction du langage d'expert
- comment rendre lisibles les procédures
- s'affirmer dans la prise de parole devant un groupe

Intersession : chaque participant a défini son plan d'action pour la réalisation d'un objectif de travail. Ce plan d'action est présenté pour validation au n+1 et mis en œuvre par l'agent au cours de l'intersession. Cet objectif peut être commun à plusieurs agents et faciliter ainsi le travail d'équipe

Séquence 4 : Retour sur les travaux intersessions

Chaque agent rend ou groupe compte de l'évaluation qu'il fait de son travail d'intersession

- Niveau de réalisation
- Effets vers les agents et le n+1
- Freins à la mise en œuvre
- Suggestions qui en résultent pour renforcer, améliorer, modifier la pratique

Séquences 5 : Les fondamentaux de la qualité relationnelle

- Rappels des bases de la communication interpersonnelle : écoute active, éléments de langage, assertivité, négociation
- Favoriser en continu un climat de confiance : interaction positives et constructives, langage pro actif, répondre de façon assertive/individu et ou groupe, gestion de l'information (quand, comment, vers qui)

Notre connaissance de la fonction de référent technique nous permet de constater que cette thématique fait partie des attentes fortes des agents. Leur positionnement intermédiaire les conduit à se trouver dans des situations délicates auprès des agents où la question est « quels mots pour le dire ? »

Séquence 6 : positionnement vers le n+1 rendre compte et être force de proposition

- Rendre compte de façon précise et factuelle
- Faire la part entre les faits, les opinions et les ressentis

- Préparer les éléments dans une situation de rendre compte plus spécifique avant l'entretien avec le n+1
- Identifier les éléments renforçant sa propre crédibilité
- Valoriser les remontées « terrain » des agents en mesurant leur pertinence et leur impact dans l'activité quotidienne

Cette séquence doit permettre aux référents techniques de mettre à profit leur travail en lien direct avec le terrain dans le cadre de leur collaboration avec l'encadrant qui en est plus éloigné. Son rôle de lien, d'intermédiaire s'en trouve éclairci ainsi que les limites entre « je fais remonter » et « l'encadrement gère »

Méthodes mobilisées :

S'appuyer sur une réflexion partagée, à partir des missions et compétences de la fonction

Favoriser l'analyse des pratiques et s'ancre dans l'expérience

Faciliter des décisions et mises en pratique concrètes

Apporter les connaissances méthodologiques et conceptuelles au fur et à mesure des travaux sur des sujets tels que :

- La compétence, comment l'analyser et la mettre en objectif
- La résolution de problème
- La gestion de l'information : que dire à qui, comment, pour que chacun trouve sa bonne place lors d'une évolution
- La communication orale et écrite : comment dire les choses pour qu'elles soient entendues et comprises
- L'animation d'un groupe

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