Intra CL

### Public

"Agents CSU, Gestionnaires conseil qui assurent l'accueil

### Pré-requis

Aucun pré-requis

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
Relation de service

### Tarifs

420.00

### Modalités d'animation

Durée : 2 jours soit 14 heures répartis en demi-journées sur l'année

### Formateur

Formateur expert

### Effectif

Minimum : 6 stagiaires / Maximum : 12 stagiaires

### Taux de satisfaction

Nouveau programme

# Analyse des pratiques professionnelles

MAJ : Jeudi 26 novembre 2026

## Objectif professionnel

Permettre aux agents d'accueil de partager autour de leurs expériences de l'accueil et de réfléchir entre pairs sur les difficultés rencontrées : incompréhension, confrontation, désarroi et agressivité Trouver dans ces échanges, des ressources pour faire face aux situations et prévenir les risques d'usure professionnelle

## Contenu

**Organisation des séances d'échange de pratiques :**

- Analyse de situations vécues à l'accueil et présentées par les participants : analyse des questions posées, croisement avec le champ théorique et échanges en groupe
- Analyse des difficultés et des réponses apportées
- Repérage des bonnes pratiques
- Emergence de repères partagés et de positionnements professionnels communs.

**Ces échanges peuvent porter sur :**

- Les questions de postures professionnelles attendues et adéquates : neutralité, empathie, écoute etc...
- Les réponses pertinentes face à des difficultés, dont les incivilités mais pas seulement : que dire et comment dire ?
- Les éléments de langage, et les arguments professionnels

Une grille de préparation de la séance sera transmise à chaque participant.

Une grille de compte rendu est complétée tout au long de la séance pour garder trace des situations évoquées, des attitudes et propos à éviter et des attitudes et propos à privilégier. Ces comptes rendus constitueront au fur et à mesure des séances un recueil de bonnes pratiques consultables par tous les agents d'accueil de la Caf.

## Méthodes mobilisées

En présentiel

2026

### Tarification

INTRA - Coût jour prévisionnel : 1 200 € TTC

INTER Coût stagiaire
6/7 participants : 420 €
8/9 participants : 320 €
10/12 participants :290 €

### Tarif / Coût stagiaire

420.00

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**