



Entente du **G**rand **O**uest et du **C**entre  
pour le perfectionnement des personnels  
des caisses d'Allocations familiales

**Public cible :**

2 groupes de CSU Caf 35

**Pré-requis :**

Aucun.

**Modalités pratiques**

Durée : 0.5 jour x 2 groupes  
1 jour soit 7h 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](http://www.egoc.org)

**Programmation :**

Chantiers locaux

**TARIF / COÛT STAGIAIRE**

:

€

**Modalités animation :**

En présentiel

**Intervenant :**

Berthy Claudine

**Effectif :**

2 groupes de 8 agents Caf  
35

**Tarification :**

Coût jour Caf adhérente :  
970 € TTC Frais compris

# Echanges de pratiques professionnelles en situation d'accueil - CSU - CAF 35

MAJ : Jeudi 28 novembre 2024

**Objectifs professionnels :**

Les séances d'échange de pratique sont un lieu d'expression, de réflexion et de confrontation avec soi-même et entre pairs sur des questions professionnelles.

**Objectifs - Aptitudes et compétences visées et évaluées :**

- Evoquer, analyser et prévenir les difficultés rencontrées à l'accueil
- Savoir gérer les problématiques identifiées et faire progresser ses aptitudes
- Maîtriser son positionnement de professionnel
- Contribuer à la prise de distance

**Contenu :**

**Méthodes mobilisées :**

La trame de travail sera la suivante :

PRESENTATION D'UNE SITUATION :

- Paramètres, difficultés, causes, réactions, ressenti du professionnel, réponses apportées... posture professionnelle, éthique, limites...

ANALYSE PERSONNELLE

ANALYSE EN GROUPE

CONSTRUCTION DE REPONSES PROFESSIONNELLES

- Comment faire face aux incivilités et aux agressions

**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**